



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Centro de Ciências da Educação
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



LUANA MILIS DA ROCHA

ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO- TCU/SC

Florianópolis, 2010.

LUANA MILIS DA ROCHA

ESTUDO DE USUÁRIOS DA BIBLIOTECA DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO- TCU/SC

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientação: Dra. Marília Maria Roslindo Damiani Costa.

Florianópolis, 2010.

FICHA CATALOGRÁFICA

R672e Rocha, Luana Milis da, 1984-

Estudo de usuários da biblioteca do Tribunal de Contas da União- TCU/SC
/ Luana Milis da Rocha. - 2010. 73 f.: il; 30cm

Orientadora: Marília Maria Roslindo Damiani Costa
Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) –
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação,
Florianópolis, 2010.

1. Estudo de Usuário. Biblioteca Especializada. Informação Jurídica.
Tribunal de Contas da União- Auditores. Fontes de Informação Jurídica. I. Título.
CDU – 024.5



Acadêmica: Luana Milis da Rocha

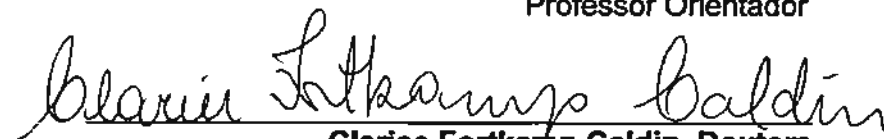
Título: Estudo de usuários da biblioteca do Tribunal de Contas da União-TCU/SC

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Graduação
em Biblioteconomia, do Centro de
Ciências da Educação da
Universidade Federal de Santa
Catarina, como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia, aprovado com nota
9,5.

Florianópolis, 2 de dezembro de 2010.



Marília Maria Roslindo Damiani Costa, Doutora
Universidade Federal de Santa Catarina
Professor Orientador



Clarice Fortkamp Caldin, Doutora
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora



Magda Teixeira Chagas, Doutora
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente aos meus pais que me mostraram que o único caminho para a realização pessoal e profissional é pela educação.

A minha grande amiga Sirlei Uhlig, que em suas horas de folga lia o trabalho e contribuía com grandes sugestões.

A auditora do TCU/SC a Sra. Fernanda Debiase por viabilizar a realização da pesquisa no Tribunal.

Aos professores do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina que no decorrer do curso colaboraram para concretização deste trabalho.

Em especial agradeço à Professora Marília por ter aceitado o convite para ser minha orientadora.

A todos aqui mencionados, muito obrigada!

*“A mente que se abre a uma nova idéia
jamais voltará ao seu tamanho original”.*

(ALBERT EINSTEIN)

RESUMO

ROCHA, Luana Milis da. **Estudo de usuários da biblioteca do Tribunal de Contas da União – TCU/SC**.72f. Trabalho de Conclusão de Curso– Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

Considerando a importância da interação entre biblioteca e usuário com vistas à satisfação informacional do mesmo, analisam-se se os produtos e serviços da biblioteca do TCU/SC atendem de forma satisfatória os auditores do mesmo Tribunal. Dá-se ênfase aos seguintes pontos: estudos de usuários, biblioteca especializada na área jurídica e informação jurídica. O universo compreende o TCU/SC e a amostra intencional são os auditores. Metodologicamente, é uma pesquisa empírica, exploratória, descritiva com abordagem quali-quantitativa. Utiliza-se a aplicação de um questionário misto para a coleta de dados. Dentre os resultados obtidos, com base no referencial teórico, confirma-se a tendência da disponibilização das informações jurídicas na Internet, o uso do ambiente virtual para recuperação da informação e as dificuldades encontradas para essa recuperação.

Palavras-chave: Estudo de Usuário. Biblioteca Especializada. Informação Jurídica. Tribunal de Contas da União- Auditores. Fonte de Informação Jurídica.

ABSTRACT

ROCHA, Luana Milis da. **Estudo de usuários da biblioteca do Tribunal de Contas da União- TCU/SC**.72f. Trabalho de Conclusão de Curso– Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

Considering the importance of interaction between library and user informational satisfaction, examines whether the products and services of the library of the TCU/SC satisfactorily meets the auditors Tribunal. The same emphasis on the following: user studies, a specialized library in the legal and judicial information. The universe comprises the TCU / SC and purposeful sample are the auditors. Methodologically, it is an empirical, exploratory, descriptive approach with qualitative and quantitative topics, it uses the application of a joint questionnaire to collect data. Among the results, based on the theoretical framework, confirms the trend of providing legal information on the Internet, the use of virtual environment for information retrieval and the difficulties encountered in this recovery.

Keywords: User Study. Specialized Library. Legal Information. Tribunal de Contas da União- Auditors. Sources of Information Law.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Portal do TCU- acesso exclusivo dos auditores

Figura 2 – Busca de material pela biblioteca do TCU

Figura 3 – Página inicial do Google Brasil

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Conceitos sobre usuários

Quadro 2 – Informações relevantes para um estudo de usuários

Quadro 3 – Evolução dos Estudos de Usuários

Quadro 4 – Relação objetivos - questões

Quadro 5 – Pós- graduação dos auditores do TCU/SC

Quadro 6 – Produtos e serviços da biblioteca do TCU/SC mais utilizados

Quadro 7 – Frequência em localizar o material/informação na biblioteca do TCU/SC

Quadro 8 – Sugestões de temas de interesse dos auditores do TCU/SC

Quadro 9 – Fontes: Portais

Quadro 10 – Fontes: Base de dados

Quadro 11 – Fontes: Revistas jurídicas *online*

Quadro 12 – Fontes: Tribunais

Quadro 13 – Tempo dedicado na busca de informação

Quadro 14 – Contatos profissionais como fontes de informação

Quadro 15 – Bibliotecas especializadas

Quadro 16 – Fontes de informação jurídica de jurisprudência

Quadro 17 – Fontes de informação jurídica de legislação

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Formação acadêmica dos auditores do TCU/SC

Gráfico 2 – Frequência no uso da biblioteca do TCU/SC.

Gráfico 3 – Informação jurídica na Internet

Gráfico 4 – Dificuldades na busca da informação

Gráfico 5 – Necessidades de informação não atendidas pelo Portal do TCU

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

AACR2- *Anglo American Cataloguing Rules*

AGU- Advocacia Geral da União

CAM- Câmara dos Deputados

CDU- Classificação Decimal Universal

CLD- Câmara Legislativa do Distrito Federal

CNJ- Conselho Nacional de Justiça

DJ- Diário de Justiça

DOU- Diário Oficial da União

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MJU- Ministério da Justiça

MTE- Ministério do Trabalho e Emprego

OAB- Ordem dos Advogados

PGR- Procuradoria Geral da República

PRO- Centro de Informática e Processamento de Dados do Senado Federal

RI/TCU- Regimento Interno do Tribunal de Contas da União

SA- Serviço de Administração do TCU/SC

SEN- Senado Federal

STF- Supremo Tribunal Federal

STJ- Superior Tribunal de Justiça

STM- Superior Tribunal Militar

TCD- Tribunal de Contas do Distrito Federal

TCU- Tribunal de Contas da União

TCU/SC- Tribunal de Contas da União em Florianópolis

TJD- Tribunal de Justiça do Distrito Federal

TST- Tribunal Superior do Trabalho

LISTA DE ENDEREÇOS ELETRÔNICOS

Biblioteca Digital do STJ- BDJUR- <http://bdjur.stj.gov.br>
Biblioteca Digital do STJ- BDJUR- <http://bdjur.stj.gov.br>
Biblioteca do Senado Federal- <http://biblioteca.senado.gov.br:8991/F/>
Biblioteca do TCU- <http://portal2.tcu.gov.br>
Biblioteca virtual sobre corrupção- <http://bvc.cgu.gov.br/>
Boletim administrativo- BDA- <http://www.ndj.com.br>
Boletim de direito municipal- BDM- <http://www.senado.gov.br>
Boletim de licitações e contratos- <http://www.ndj.com.br>
Diário de Justiça – <http://www.dje.tj.sp.gov.br>
Diário Oficial da União- <http://www.in.gov.br>
Google- <http://www.google.com.br>
Guia da Construção- <http://www.construcaomercado.com.br>
Ltr- legislação do trabalho- <http://www.ltr.com.br>
OAB - Conselho Federal- <http://www.oab.org.br>
Portal da Imprensa Nacional- <http://www.in.gov.br>
Portal da Presidência- <http://www.planalto.gov.br>
Portal do Conselho Nacional de Justiça- <http://www.cnj.jus.br>
Portal do Senado Federal -<http://www.senado.gov.br>
Portal do TCU- <http://portal2.tcu.gov.br>
Revista Conjuntura Econômica- <http://www.fgv.br>
Revista de Previdência Social- <http://www.stj.jus.br>
Revista Dialética do Direito Tributário- <http://www.dialetica.com.br>
Revista do Tribunal do Trabalho- <http://www.tst.gov.br/ssedoc>
Revista Zênite de Licitações e Contratos- <http://www.zenite.com.br>
Superior Tribunal da Justiça- <http://www.stj.gov.br/>
Supremo Tribunal Federal- <http://www.stf.jus.br>
Tribunal de Contas da União- <http://portal2.tcu.gov.br/TCU>
Tribunal Regional do Trabalho- <http://www.trt1.jus.br>
Tribunal Regional Federal- <http://www.trf1.gov.br>

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO- EMPÍRICA	20
2.1 ESTUDO DE USUÁRIOS.....	20
2.2 BIBLIOTECA ESPECIALIZADA NA ÁREA JURÍDICA	26
2.3 INFORMAÇÃO JURÍDICA.....	31
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	36
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	36
3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	37
3.3 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	38
3.4 LIMITAÇÕES DA PESQUISA	40
4 RESULTADOS: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	41
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS AUDITORES E SUAS ATIVIDADES NO TCU/SC....	41
4.2 USO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO TCU/SC	43
4.2.1 Caracterização da Biblioteca do TCU/SC.....	43
4.2.2 Produtos e Serviços da Biblioteca do TCU-SC	46
4.3 FONTES E SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES UTILIZADOS PELOS AUDITORES DO TCU/SC.....	49
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	59
REFERÊNCIAS.....	63
APÊNDICE A	68
ANEXO A.....	68

1 INTRODUÇÃO

Com o objetivo de atender às necessidades informacionais de seus usuários, as bibliotecas caracterizam-se como organizações de fluxo informacional crescente e atualizado, com profissionais participativos que interagem com os mesmos a fim de proporcionar a recuperação da informação de forma mais precisa e ágil.

Grogan (2001) apresenta o bibliotecário de referência, como exemplo desse profissional participativo, que interage diretamente com o usuário, tanto presencial quanto virtualmente, além do contato direto com o acervo e as diversas fontes de informação. Sua experiência de trabalho proporciona um conhecimento tácito de seus usuários, o qual se torna importantíssimo para adaptar seus produtos e serviços de acordo com a procura em sua unidade de informação.

Acredita-se que, ao atender à solicitação do usuário, propicia a ele criar significados, construir conhecimentos e tomar decisões com propriedade, transformando-se numa organização do conhecimento, confirmando o que Choo (2006, p. 30-31), afirma:

A organização que for capaz de integrar eficientemente os processos de criação de significado, construção do conhecimento e tomada de decisões pode ser considerada uma organização do conhecimento. A organização do conhecimento possui informações e conhecimentos que a tornam bem-informada e capaz de percepção e discernimento. Suas ações baseiam-se numa compreensão correta de seu ambiente e de suas necessidades, e são alavancadas pelas fontes de informação disponíveis e pela competência de seus membros.

A satisfação da necessidade informacional dos usuários é fator primordial para a existência das bibliotecas. Se as mesmas não cumprirem esse requisito, seja com a resposta direta ou com a indicação de como recuperá-la em outro setor, tornam-se somente depósitos de livros com um profissional na função de guardião. Para que as bibliotecas sejam verdadeiras organizações do conhecimento, faz-se necessário um Estudo de Usuários, o qual permitirá a identificação dos mesmos e de suas necessidades informacionais. Tais informações são fundamentais para o bibliotecário formar um acervo assertivo na definição de metodologia de recuperação e disseminação da informação, visando a atingir o seu objetivo final: a satisfação do usuário.

De acordo com a visão da biblioteca, enquanto unidade de informação participativa, optou-se por desenvolver, neste trabalho, um estudo de caso na biblioteca especializada na área jurídica do Tribunal de Contas da União em Santa Catarina- TCU/SC, pois se observou, durante a realização do estágio extracurricular, pouca interação da unidade com os auditores do Tribunal.

Por isso, buscou-se resposta para o problema: Até que ponto as necessidades informacionais dos auditores do TCU/SC estão sendo atendidas pelos produtos e serviços de informação oferecidos pela biblioteca do TCU/SC?

Este estudo justifica-se pela baixa usabilidade dos materiais disponíveis para consulta na biblioteca da organização. De modo geral, os usuários devem sentir vontade de utilizar o espaço e o acervo da biblioteca, ou seja, deve haver uma interação entre usuário e biblioteca, o que não está ocorrendo.

A biblioteca do TCU/SC é especializada na área jurídica, seu acervo contém obras de direito administrativo, tributário, civil e penal, assim como obras de contabilidade, engenharia e administração para dar suporte informacional nas pesquisas. Sua missão é atender a seus usuários de forma ágil e satisfatória.

Para nortear este trabalho, foi estabelecido como objetivo geral: estudar as necessidades informacionais dos auditores do TCU/SC para a realização de suas atividades processuais com vistas à melhoria dos serviços e produtos de informação prestados pela biblioteca do TCU/SC. Os objetivos específicos foram definidos como sendo: a) caracterizar os auditores e suas atividades no TCU/SC; b) identificar o uso dos produtos e serviços da biblioteca do TCU/SC; c) identificar as fontes e serviços de informações utilizadas pelos auditores do TCU /SC.

Este trabalho está estruturado em cinco capítulos. No primeiro, apresenta-se a introdução abordando o tema da importância da biblioteca em conhecer as necessidades de seus usuários e atendê-las, e o problema da pesquisa. No segundo, fundamentação teórico-empírica que dá suporte para a pesquisa como: estudos de usuários, sua evolução e as vantagens da sua utilização; biblioteca especializada na área jurídica, com a sua caracterização e exemplos de unidades; e informação jurídica, com sua definição e sugestões de onde recuperá-las. No terceiro, a metodologia da pesquisa com a caracterização e delimitação da pesquisa, limitações, técnicas de coletas e análise de dados. No quarto capítulo, estão os

resultados apresentados: caracterização dos auditores e suas atividades realizadas no TCU/SC; o uso dos produtos e serviços da biblioteca do TCU/SC; a caracterização da biblioteca do TCU/SC; os produtos e serviços da biblioteca do TCU/SC e as fontes de informações utilizadas pelos auditores do TCU/SC. No quinto capítulo, são apresentadas as considerações finais e sugestões de melhorias para os produtos e serviços da biblioteca do TCU/SC. Apresentam-se, ainda, as referências bibliográficas, o questionário em apêndice A e organograma do TCU em anexo A.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO- EMPÍRICA

Com o objetivo de fundamentar a proposta da pesquisa, serão abordados os seguintes tópicos: estudo de usuários, biblioteca especializada na área jurídica, e fontes de informações jurídicas.

2.1 ESTUDO DE USUÁRIOS

Um profissional da informação deve estar apto a identificar dentro da sua Unidade de Informação quem são seus usuários, quais são suas necessidades, e, acima de tudo, deve proporcionar uma melhor interação entre a unidade de informação e os usuários.

Para se iniciar um estudo de usuários, verifica-se a necessidade de entender o que é um usuário. Segundo Ruth e Pires (1996, p. 628), por usuário entende-se aquele “que possui ou frui alguma coisa por direito proveniente de uso”. Costa (2008, p.50) apresenta uma lista de conceitos sobre usuários, registradas no quadro a seguir:

Autor-data	Conceitos
BUONOCORE - 1963	Aqueles que utilizam, habitualmente, um ou mais serviços da biblioteca [...] (p. 420).
SOUSA - 1993	Pessoa que utiliza os serviços que pode prestar uma biblioteca, centro de documentação ou arquivo. (p.801)
MORAIS - 1994	Indivíduo, grupo ou comunidade favorecido com os serviços da biblioteca, sistemas ou centros de informação e documentação. (p.219)
SANZ CASADO - 1994	Aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades. (p.19)
GUINCHAT; MENOU - 1994	É o elemento fundamental de todos os sistemas de informação. (p.481)

Quadro 1: Conceitos sobre usuários
Fonte: COSTA (2008, p. 50).

De forma sintetizada, o usuário de uma unidade de informação é o indivíduo ou grupo de pessoas que precisa de informação, independente da unidade escolhida. Cabe ressaltar que um estudo de usuários pode abordar, também, usuários em potencial, aqueles que, por diferentes motivos, não frequentam uma unidade de informação, mas que, se detectados, podem se tornar usuários presenciais ou virtuais.

Para que essa interação aconteça, é necessário um estudo de usuário que identifique as necessidades informacionais e as expectativas dos mesmos. Conforme Tavares (*apud* TAVARES, 2005) estudo de usuários é o “enfoque multidisciplinar, no qual o próprio objeto de estudo é o usuário e as variáveis que o acompanham desde o surgimento da necessidade de informação até seu comportamento de busca” além da possibilidade de compreensão deste resultado.

Estudo de usuários pode ser definido também como “investigações realizadas com o objetivo de identificar as necessidades de informação dos indivíduos, e se elas estão sendo satisfeitas de maneira adequada” (FIGUEIREDO *apud* GUIMARÃES, 2007, p. 98).

O estudo de usuários deve objetivar, conforme Baptista e Cunha (2007, p.169) a “coleta de dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação”.

Para atender às necessidades informacionais de um usuário, o bibliotecário deve, de acordo com Tavares (2005), considerar a

qualidade no setor de serviços [...] como um processo contínuo, que contém o cliente como seu membro fundamental. Sendo assim, todos os processos dessas organizações devem se estruturar ao redor do usuário, a fim de atendê-lo.

A análise das variáveis em relação ao ambiente operacional e a satisfação do usuário possibilitarão que a unidade de informação construa um ambiente adequado às necessidades reais dos seus usuários. Para isso, será necessária uma metodologia específica, a qual dependerá dos objetivos da pesquisa.

Entender a biblioteca, independente da sua tipologia como uma organização com clientes, facilita a visualização de que seus produtos e serviços devem ser gerenciados para a satisfação dos mesmos. Silva e Rados (2002, p.199) confirmam essa visão quando afirmam que:

Com a evolução tecnológica e as mudanças ocorridas nos últimos tempos, as bibliotecas sentiram a necessidade de quebra de paradigmas, o "usuário" deixou de ser somente aquele usuário que "empresta o livro, lê e devolve", ele passou a figurar como "cliente", avaliador, cooperador das idéias e sugestões. Assim, as bibliotecas devem elaborar produtos e serviços com mais qualidade para poder disponibilizar informações precisas aos seus usuários.

Figueiredo (1990, p. 25), quando explica a motivação para a realização do estudo de usuários, apresenta perguntas para atender a esse cliente.

A motivação para realizar um estudo de usuários vem, geralmente, da necessidade ou desejo de se saber como está o serviço, de avaliá-lo, de obter informação de quanto uso está sendo feito, de redefinir prioridades, ou para justificar, no todo ou em parte, um serviço oferecido. As questões geralmente levantadas nestes estudos são: Quem está usando o serviço? Para que está usando? Está usando de maneira eficiente? Quem não está usando? Por que não está usando? Que partes dos serviços não estão sendo usadas? Que necessidades existentes os serviços oferecidos não suprem? Poderiam estas necessidades ser atendidas por modificação/expansão dos serviços atuais? Estão os usuários satisfeitos com os serviços oferecidos? Como deve ser distribuído o orçamento? Onde devem ser localizados os serviços?

Figueiredo (1990, p.24), ainda, afirma que:

Estudos de usuários se baseiam em técnicas usadas nas ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos ou podem vir a ser oferecidos. O termo e as técnicas são também utilizados para a compreensão dos não-usuários potenciais dos sistemas de informação. Deve haver um esforço da administração do sistema de informação para a obtenção de dados dos usuários potenciais e também das necessidades não expressas pelos usuários reais. Muitas pessoas não utilizam os serviços porque, na verdade, eles precisam ser grandemente melhorados. Deve-se determinar assim se o não-uso é devido a motivos pessoais, ao desconhecimento do serviço ou às imperfeições que podem ser remediadas.

Para reunir informações de forma mais abrangente, a mesma autora considera relevante algumas diretrizes para um estudo das necessidades informacionais dos usuários, que são:

Dados genéricos sobre os usuários (grupo)	Dados específicos sobre o usuário (indivíduo)	Dados sobre o sistema	Dados sobre os serviços
Identificação	Identificação (cargo, função)	Localização física e instalações	Publicações
Tipo de informação requerida	Tipos de informação requerida: primária, secundária e referencial	Atendimento e orientação sobre o uso do acervo	Serviços de alerta
Forma de adquirir informação	Forma de adquirir informação	Sinalização para localização da coleção, comunicação visual	Orientação à pesquisa
Opinião dos usuários	Opinião do usuário sobre o sistema	Acesso à informação	-
O que o levou a conhecer o sistema	-	Coleção (preferências e restrições a suportes físicos)	-

Quadro 2: Informações relevantes para um estudo de usuários.

Fonte: Elaborado com base em Figueiredo, 1990, p. 26-27

Ao seguir essas diretrizes, o pesquisador reúne conhecimentos relevantes do usuário como indivíduo, grupo e ainda sobre sistemas e serviços que o mesmo utiliza, para realizar suas atividades.

O estudo de usuários é uma ferramenta que irá propiciar os dados específicos sobre os usuários. Borges (2007, p. 120-121), afirma que:

A respeito dos indivíduos, esses mesmos estudos preocupam-se em levantar aspectos relacionados às atividades, profissão, faixa etária, nível educacional, bem como tipos de informação ou de recursos informacionais que utilizam e a frequência de uso dos mesmos, dentre outros aspectos

De acordo com Guinchat e Menou (1994 p. 485)

Muitos fatores influenciam o comportamento com relação à informação, notadamente a formação básica do usuário, treinamento que possui na utilização dos produtos e serviços das unidades de informação, a acessibilidade destas unidades, as condições de trabalho e o tempo dispõe. Outros fatores importantes são o *status* hierárquico do usuário, sua posição sócio-profissional, sua sociabilidade, o grau de competição dentro de seu grupo, a imagem da informação que cada um tem e as experiências anteriores.

Por isso a necessidade de realizar “levantamentos para se obter dados sobre opiniões, necessidades de informação, características individuais e profissionais de membros de comunidades” (SILVA, 1989, p.151), pois, a análise desses dados é útil na avaliação do acervo e serviços prestados.

Lucas et al. (2008, p. 63), também, contribui com essa visão afirmando que o “Estudo de usuários é uma investigação feita para identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso da informação dos usuários reais e potenciais de um sistema de informação” .

Possuir informações como grau de instrução, especialidade, ou idiomas que o usuário domina, auxilia o bibliotecário na elaboração de sua política de desenvolvimento de coleção, independentemente de seu acervo ser digital ou impresso. E, em sendo sua coleção melhorada, também será possível uma recuperação da informação de forma precisa e ágil ou, ainda, que propicie ao usuário recuperá-la sozinho.

Atender às necessidades informacionais dos usuários resulta na satisfação do mesmo; Costa e Ramalho (2009) dão ênfase à importância dessa satisfação:

E se *a priori*, compreendermos a satisfação como uma sensação de prazer diante do desempenho de uma pessoa quando do uso de algo ou quando de uma realização, a satisfação, portanto, torna-se tão importante quanto o próprio desempenho dessa pessoa. Em paráfrase, quando da interação entre usuário e unidades/produtos/sistemas de informação e quando do efetivo uso da informação, a satisfação dos usuários é tão importante quanto as suas próprias ações de efetividade do uso da informação

Um usuário satisfeito com os serviços oferecidos pela biblioteca tende a ser um usuário frequente na unidade e, para mantê-lo, é necessário realizar um planejamento organizacional das informações, o qual proporciona uma vantagem competitiva para quem a utiliza.

Choo (2006, p. 28) afirma que:

Conhecimentos e experiências se encontram dispersos pela organização e se concentram em geral em determinados indivíduos ou unidades de trabalho. Existem numerosos relatos de empresas que tiveram que reinventar a roda desnecessariamente, por não serem capazes de localizar o conhecimento especializado que existia em algum lugar dentro da organização.

Desta forma, com a análise dos dados do estudo de usuário, poderão ser oferecidos serviços na biblioteca que atendam às demandas informacionais dos seus usuários, contribuindo com o crescimento organizacional, caracterizando-a, dessa forma, como uma unidade de informação ativa

Figueiredo (1985) afirma que a baixa utilização da aplicação dos resultados de estudos de usuários dá-se pela falta de conhecimento sobre o assunto; de nada adianta realizar o estudo e não aplicar os resultados na unidade. A mesma autora reforça que se deve aplicar constantemente o estudo de usuários para verificar a assertividade das ações.

Silva (1989) diz que vários modelos de estudos de usuários e comunidades podem ser elaborados, buscando avaliar e, possivelmente, introduzir inovações nas Unidades de Informação, utilizando dados já coletados por outros órgãos como o IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, visando a acrescentar informações.

Ferreira (apud COSTA, 2008) apresenta a evolução dos estudos de usuários por décadas e a modificação do mesmo em função do objetivo analisado.

EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS NO SÉCULO XX	
LINHA DO TEMPO	FASES DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
Final da década de 40	Os Estudos de Usuários tinham como finalidade agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas. Tais estudos eram restritos à área de Ciências Exatas.
Década de 50	Intensificam-se os estudos acerca do uso da informação entre grupos específicos de usuários, agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
Década de 60	Os Estudos de Usuários enfatizam agora o comportamento dos usuários; surgem estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.
Década de 70	Os Estudos de Usuários passam a preocupar-se com mais propriedade com o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas. Os primeiros trabalhos na literatura especializada sobre o tema datam dessa década.
Década de 80	Os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho
Década de 90	Os estudos estão voltados ao comportamento informacional, que define como as pessoas necessitam, buscam, fornecem e usam a informação em diferentes contextos, incluindo o espaço de trabalho e a vida diária.
1ª Década do Século XXI	Os estudos estão voltados tanto para o comportamento informacional, quanto para a avaliação de satisfação e desempenho, enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das TIC's.

Quadro 3: Evolução dos Estudos de Usuários.

Fonte: Ferreira (apud COSTA, 2008, p. 50)

Ao analisar o quadro 3; observa-se que, a partir da década de 70, inicia-se um movimento do estudo de usuários que visa à satisfação do mesmo em relação ao

produto e serviço oferecidos, logo, a pesquisa, na modalidade quantitativa, não atende a essa nova visão, fazendo com que a modalidade qualitativa assuma grande parte dos estudos posteriormente desenvolvidos com essa preocupação.

De acordo com Baptista e Cunha (2007, p. 173)

A pesquisa qualitativa focaliza a sua atenção nas causas das reações dos usuários da informação e na resolução do problema informacional, ela tende a aplicar um enfoque mais holístico do que o método quantitativo. Além disso, ela dá mais atenção aos aspectos subjetivos da experiência e do comportamento humano.

Essa nova visão do estudo de usuários permite ao pesquisador utilizar as duas modalidades em uma única pesquisa, de modo a contabilizar o que e quantas vezes foram selecionadas e o motivo da seleção. Essa nova informação propicia maior segurança ao pesquisador para propor alguma medida corretiva na situação analisada.

Tal estudo caracteriza o usuário para adequar os produtos e serviços de uma biblioteca ou qualquer outra unidade de informação às necessidades destes, e, segundo Tavares (2005), até mesmo antecipar-se a essas necessidades. Figueiredo (1990, p.27) alertava para o fato:

de que produtos e serviços que são baseados em estudos de usuários sejam melhores do que aqueles baseados apenas em intuição, cópia, evidência e/ ou deliberação de grupos.

O estudo de usuários, neste trabalho, irá propiciar uma visão geral das características pessoais e da satisfação dos auditores com relação aos produtos e serviços da biblioteca do TCU/SC assim como a identificação de suas necessidades informacionais.

2.2 BIBLIOTECA ESPECIALIZADA NA ÁREA JURÍDICA

A biblioteca especializada caracteriza-se por possuir uma estrutura orientada pelo assunto que cobre em função dos objetivos específicos da organização a qual pertence, como afirma Figueiredo (1996, p. 74):

As bibliotecas especializadas diferenciam-se por sua estrutura orientada ao assunto, uma vez que as organizações maiores nas quais se inserem, têm normalmente objetivos mais específicos que gerais. Muito naturalmente se

conclui que elas se distinguem também pelos tipos de pessoas de que são servidas: pessoas associadas às organizações mantenedoras e que têm interesses e habilidades especiais.

Volpato e Borenstein (1999, p.91) indicam que:

As bibliotecas especializadas têm características peculiares, principalmente em relação a um acervo mais seletivo e atual, se comparado aos modelos tradicionais, como bibliotecas públicas e escolares, e mesmo às bibliotecas universitárias, com seus acervos mais diversificados em termos de áreas de conhecimento. A biblioteca coloca-se basicamente como um instrumento de pesquisa.

Por biblioteca especializada na área jurídica Passos (2003 apud FULLIN, 2006, p. 34) indica que esta se caracteriza por:

toda unidade de conhecimento humano que tem a finalidade de embasar manifestações de pensamentos de jurisconsultos, advogados, legisladores, desembargadores, juízes e todos aqueles que lidam com a matéria jurídica, quando procuram estudar (do ponto de vista legal) ou regulamentar situações, relações e comportamentos humanos, ou ainda quando interpretam e aplicam dispositivos legais.

A biblioteca especializada na área jurídica tem por objetivo atender, de forma ágil, seus usuários sejam eles: estudantes de direito, professores, advogados, juízes, diplomatas ou ainda o cidadão que está à procura de informações que o auxiliem a entender alguma ocorrência judicial.

Cabe destacar que, para cumprir de forma eficiente e adequada suas funções, a biblioteca precisa ter em seu quadro funcional, como ressaltam Corrêa et al. (2002), bibliotecários qualificados e habilitados para esta gestão, assim como um acervo que atenda a demanda informacional dos usuários, com obras de autores especialistas na área, atualizadas e em bom estado de conservação nos mais diferentes suportes, e resistentes à ação do tempo e ao manuseio constante dos usuários.

Para que isso possa acontecer, de forma satisfatória, o bibliotecário deve estar preparado para recuperar informações em vários níveis de profundidade; necessitando, portanto, de um domínio das terminologias próprias da área de direito, conhecimento do que trata a documentação jurídica, além do controle e conhecimento do acervo. Passos (2001) acredita na dupla formação do bibliotecário, que atua na área jurídica, para a qualidade do serviço prestado quando afirma:

A maioria dos profissionais egressos dos cursos de Biblioteconomia “especializa-se” em função do emprego. Aqueles que passam a prestar serviços em bibliotecas jurídicas aprendem no trabalho diário as noções básicas do Direito e seu vocabulário próprio. Alguns profissionais sentem a necessidade de dupla formação voltam então à universidade para graduar-se em Direito. Não existem estatísticas nacionais sobre a dupla formação do bibliotecário que atua na área jurídica.

A mesma autora acredita em competências básicas que o bibliotecário jurídico deve adquirir no início da carreira de acordo com o *Professional Development Committee*:

1. Demonstrar forte compromisso com a excelência do serviço ao cliente;
2. Reconhecer a diversidade dos clientes e da comunidade;
3. Entender e apoiar a cultura e o contexto da biblioteca e das instituições similares;
4. Demonstrar conhecimento do sistema legal e da profissão jurídica;
5. Entender o contexto sócio-econômico-político em que o sistema legal existe;
6. Demonstrar conhecimento da teoria da Ciência da Informação e do ciclo documentário;
7. Aderir aos princípios éticos da American Association of Law Libraries (AALL), apoiar e compartilhar dos valores da Biblioteconomia;
8. Exibir habilidades de liderança, incluindo pensamento crítico, tomada de risco, independente de sua posição na estrutura administrativa;
9. Demonstrar compromisso com o trabalho em grupo para alcançar objetivos comuns;
10. Agir dentro da organização para implementar os princípios do conhecimento administrativo;
11. Exibir compreensão da importância da multidisciplinaridade dos programas e projetos dentro da organização;
12. Dividir conhecimento e perícia com colegas e clientes;
13. Dispor de habilidades de comunicação e ser capaz de promover a biblioteca e defender suas necessidades;
14. Comunicar-se efetivamente com editores e com a indústria gráfica para promover os interesses da biblioteca;
15. Reconhecer o valor da rede profissional e participar ativamente das associações profissionais;
16. Perseguir ativamente o desenvolvimento pessoal e profissional através da educação continuada. (*Professional Development Committee* apud PASSOS, 2001).

Loureiro (2010), concorda com o autor acima, pois acredita na especialização do bibliotecário como fator competitivo para a unidade de informação e afirma que:

Para contextualizar a informação-objeto de seu trabalho, o bibliotecário necessita buscar o conhecimento jurídico, que pode ser adquirido pela educação formal ou não. A compreensão do sistema jurídico nacional, construído sobre os pilares do Estado Democrático do Direito, é condição sem a qual o bibliotecário não consegue dimensionar os alcances dos institutos jurídicos para coordenar seus conceitos e aplicação. É esse conhecimento que vai instrumentá-lo para definir as estratégias de busca da informação e, com a previsível precisão dos resultados obtidos, garantir a credibilidade de sua relação com o usuário.

Esse conhecimento, que o bibliotecário da área jurídica deve ter, estende-se para todos os bibliotecários de bibliotecas especializadas, independente do suporte em que elas atuam, a fim de garantir a satisfação informacional do seu usuário.

Rezende (2003 apud FULLIN, 2006, p.37) destaca a importância deste profissional especializado quando afirma que:

O apoio do profissional da informação será no sentido de, direcionado pelo advogado, retirar dos ombros do mesmo o trabalho prévio de consulta para composição de sua defesa, já que, na maioria das vezes, a complexidade de opções para o acesso à informação e, principalmente, o volume de resultados descobertos, torna-se impossível ao mesmo, envolvido com prazos rigorosos, a realização da tarefa de busca.

Percebe-se, portanto, a importância do bibliotecário na facilitação e na rapidez da recuperação das informações para auxiliar o público alvo da biblioteca especializada.

As bibliotecas especializadas na área do direito encontram-se nas Universidades, nos órgãos do Governo e em empresas privadas do mesmo segmento, como nos escritórios de advocacia. A extensão do acervo varia de acordo com as necessidades dos usuários de cada local, que pode ser tanto direcionado e exaustivo de uma área do Direito, quanto superficial, mas com maior abrangência das áreas jurídicas.

Para o presente trabalho, é relevante apresentar alguns exemplos de bibliotecas especializadas tais como o da biblioteca do TCU - Biblioteca Ministro Ruben Rosa. Embora tenha um espaço físico reservado para ela em Brasília, seus serviços para os demais Estados da Federação estão disponíveis virtualmente. Esses serviços incluem a relação de novas aquisições da biblioteca separadas por área, relação de revistas e artigos e periódicos eletrônicos no sistema de busca *delicious*, assim como os sumários das principais revistas da área.

A Biblioteca digital da Câmara dos Deputados disponibiliza documentos digitais referentes à área legislativa em seu acervo encontram-se Brasília no poder legislativo, constituição brasileira, estudos e notas técnicas, memória da câmara e produção acadêmica. A biblioteca do Senado oferece um catálogo coletivo conhecido por RVBI- rede virtual de bibliotecas, que disponibiliza informações específicas na área jurídica em quinze bibliotecas diferentes: Advocacia Geral da União (AGU), Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLD), Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), Câmara dos Deputados (CAM), Centro de Informática e Processamento de Dados do Senado Federal (PRO), Ministério da Justiça (MJU), Procuradoria Geral da República (PGR), Senado Federal (SEM), Superior Tribunal de Justiça (STJ), Superior Tribunal Militar (STM), Supremo Tribunal Federal (STF), Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCD), Tribunal de Contas da União (TCU), Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJD), Tribunal superior do Trabalho (TST).

A biblioteca virtual sobre corrupção foi desenvolvida pela Controladoria Geral da União e tem por objetivo disseminar documentos sobre defesa do patrimônio, incremento da transparência da gestão, controle interno, auditoria pública entre outros.

Fullin (2006, p.32) refere-se à gama de informações jurídicas presentes em uma biblioteca especializada na área do Direito afirmando que:

No setor jurídico brasileiro, há uma abundante produção de informação jurídica, começando pela proliferação de atos normativos, de hierarquia superior e inferior, passando pela jurisprudência e a doutrina, e essa é a matéria prima do bibliotecário jurídico e seus instrumentos de trabalho variam das fontes formais e tradicionais aos mais modernos meios de controle da informação.

Atender a um usuário em uma biblioteca especializada vai além do fato de possuir um acervo adequado e atualizado, espera-se também um ambiente atrativo com profissionais preparados para ajudar na recuperação da informação, com o objetivo de formar um vínculo com o usuário de modo que a unidade de informação seja sempre uma fonte de pesquisa para o usuário.

Analisando diversos ambientes de bibliotecas especializadas na área jurídica pode-se concluir que o espaço físico e o *layout* de uma biblioteca devem proporcionar aos seus usuários: a) mobilidade entre estantes e mesas de pesquisas; b) uma visão clara da localização do material impresso, para que ele mesmo tenha liberdade de procurar o material desejado; c) computadores com acesso à Internet para pesquisas em bases de dados *online*, fundamental na área do Direito, pois muitas informações estão localizadas em portais; d) segurança com armários espaçosos com chaves para que o usuário possa guardar seus pertences, visto que usuários desse tipo de biblioteca frequentemente estão de posse de processos e ofícios; e) conforto, com cadeiras estofadas, mesas individuais de pesquisas, iluminação e refrigeração do ar adequado; f) ter conhecimento de quem é o profissional responsável pela unidade de informação para solicitar ajuda nas pesquisas.

2.3 INFORMAÇÃO JURÍDICA

A ciência jurídica trabalha com a formação e recuperação de informações especializadas na área do Direito direcionadas a determinado assunto, conhecida por documentação jurídica.

Quando se fala em documentação jurídica, entende-se, de acordo com Atienza (1979, p.19) como sendo:

(...) a reunião, análise e indexação da doutrina, da legislação (leis, decretos, decretos-leis, atos, resoluções, portarias, projetos de leis ou de decretos legislativos ou de resoluções legislativas, ordens internas, circulares, exposições de motivos etc), da jurisprudência (acórdãos, pareceres, recursos, decisões etc.) e de todos os documentos oficiais relativos a atos normativos ou administrativos.

A documentação jurídica é o todo da informação jurídica formal, que se subdivide em três partes: doutrina, jurisprudência e legislação.

A doutrina é o “conjunto de princípios expostos nos livros de Direito, em que se firmam teorias ou se fazem interpretações sobre a ciência jurídica” (SILVA, 2005 p.501). As bibliotecas disponibilizam em seu acervo, livros, artigos, teses e dissertações. Essas publicações, independente do seu formato, impresso ou virtual, apresentam informações científicas que não possuem prazo de validade, como acontece com a jurisprudência, por exemplo. Os conceitos disponibilizados na doutrina podem ser substituídos mediante as novas pesquisas e descobertas, mas o conceito anterior ainda servirá de parâmetro para comparação com o novo modelo em vigor.

A jurisprudência é a “fonte formal do direito positivo, é o conjunto uniforme e constante das decisões judiciais sobre casos semelhantes” (ATIENZA, 1979 p.51). Em linhas gerais, pode-se dizer que a jurisprudência apresenta as decisões dos juízes e serve de base para pesquisas em casos semelhantes, sua recuperação frequentemente é por meio virtual, uma vez que a atualização é constante e bastante diversificada.

Os auditores do TCU/SC realizam a análise da jurisprudência do próprio Tribunal do TCU e do judiciário nas esferas dos seguintes Tribunais: do Supremo

Tribunal Federal - que tem por atribuições verificar a inconstitucionalidade de leis ou atos normativos federais ou estaduais, assim, como o descumprimento decorrente da própria Constituição; o Superior Tribunal de Justiça - Tribunal da última instância para casos que não estão diretamente relacionados à Constituição; também, é responsável pela interpretação da lei federal em todo território nacional; e a Justiça Federal representada pelos Tribunais Regionais Federais e Juízes Federais - refere-se à segunda instância que julga casos contrários da primeira instância.

Por instâncias, entendem-se as hierarquias dos Tribunais judiciários. De acordo com Silva (2010), na primeira instância, apenas um juiz julga o caso de acordo com a lei. No âmbito federal, é representado pelo Tribunal Regional Federal; O âmbito Estadual, pelo Tribunal de Justiça.

Na segunda instância, vários juízes realizam o mesmo julgamento em conjunto e, por maioria de votos dão o parecer final. No âmbito federal e estadual é representada pelo Superior Tribunal de Justiça.

A terceira instância é formada pelos Tribunais e juízes federais com subdivisões especializadas por assuntos como a Justiça Eleitoral, direcionada a crimes de partidos e eleições; a Justiça do Trabalho referente a causas trabalhistas entre empregado e empregador e a Justiça Militar, que julga os crimes militares. No âmbito federal e estadual é representado pelo Supremo Tribunal Federal. Ressalva-se que não existe terceira instância na esfera municipal. Na Justiça Estadual, são julgados os crimes que não dizem respeito à esfera da Justiça Federal; sua composição dá-se pelos Tribunais de Justiça e Juízes de Direito.

A legislação é o que rege o Direito e as ações dos cidadãos por ser um “Conjunto de leis, dadas a um povo” (SILVA, 2005 p.823). É atualizada conforme a necessidade, porém sua estrutura básica não sofre alterações, apenas complementos que se adaptam a nova realidade da sociedade. Essas atualizações são representadas por dispositivos legais que, assim como a jurisprudência, também seguem uma hierarquia como se observa: Constituição Federal - é o estatuto que rege o Direito; Emendas constitucionais – modificam parcialmente a constituição; Leis complementares, ordinárias e delegadas – completam a constituição, e diferem-se pelo órgão que expede a lei; Decretos legislativos – são normas criadas dentro do Congresso Nacional envolvendo suas áreas de atuação; Resoluções – são atos expedidos pelo colegiado dos três poderes (Executivo Legislativo e Judiciário);

Medidas provisórias – são normas que equivalem a leis quando expedidas em caráter de urgência pelo Presidente da República. Vale ressaltar que, independente da modificação, acréscimo ou complemento e indiferente do órgão que emitiu, as modificações terão sua validade somente após a sua publicação nos diários oficiais.

Os diários oficiais são as publicações destinadas a disseminar as atualizações da legislação. Divulgam informações de âmbito legal como as leis, licitações, atas de plenários, editais para realização de concursos, em tempo real. Cada Estado e Município têm o seu diário oficial, pois não cabe à imprensa convencional disseminar esse tipo de informação. Seu formato pode ser impresso ou virtual. Citam-se como exemplos de diários oficiais: DOU e o DJ.

Atienza (1979) e Silva (2010) listam os dispositivos legais utilizados como fontes de informação de pesquisa e consulta na área jurídica, a saber: constituição, emenda constitucional, lei complementar, ato, lei, decreto, projeto, portaria, ordem de serviço, despacho, empenho, resolução código consolidação, estatuto, regulamento, resolução, ato internacional, ordem interna, circular, deliberação e edital.

Os dispositivos legais são fontes de pesquisa na área jurídica, também consultados pelos usuários e deve fazer parte do acervo da biblioteca especializada, adequando o suporte para sempre oferecer produtos atualizados.

Existem outras fontes de informações jurídicas que são igualmente utilizadas como “revistas, enciclopédias e dicionários, páginas da Internet, fax, ligações telefônicas, comunicação interpessoal, correio eletrônico” (FULLIN, 2006, p.34).

A documentação jurídica está em constante produção, moldando-se aos suportes mais atualizados para facilitar a recuperação, como por exemplo, do meio impresso para o *online*. Essa mudança de suporte facilita a disseminação da informação, uma vez que:

As fontes disponíveis na Internet têm grandes vantagens: podem ser acessadas em qualquer lugar e em qualquer hora; são gratuitas, portanto não geram custo adicional para aqueles que a pretendem utilizarem; geralmente seus pontos de acesso são comuns e os instrumentos de busca são amigáveis; entre outras vantagens. (PASSOS, 2008)

O uso da Internet “é sinal de agilidade, atualização constante, redução de andanças - por concentrar a pesquisa num único ponto, desafoço, ou seja, acesso à justiça” (REZENDE apud FULLIN, 2006 p. 36)

Verifica-se a atuação da Internet na pluralidade de formatos de disseminação da informação em que se encontram: portais, *sítes* governamentais, revistas eletrônicas e base de dados.

Por portais, entendem-se como sendo páginas na Internet que interagem com os usuários. Na área jurídica, tem-se como exemplo o portal da OAB e o portal do CNJ, que disponibilizam notícias e serviços para os usuários.

Para o presente trabalho, destaca-se o portal do TCU, utilizado em grande escala pelos auditores do TCU/SC. Em sua página inicial, apresenta um *link* denominado pesquisa, dividido jurisprudência, legislação, e SISAC - Sistema de Avaliação e Registro dos Atos de Admissão e Concessões dos servidores públicos federais, (dentro do TCU existe uma secretaria específica para o controle de aposentadorias). Todas as informações descritas acima estão disponíveis ao público, na própria página do TCU.

Os *sítes* governamentais são endereços eletrônicos que possibilitam a população ter informações sobre as decisões, pareceres, comunicados e eventos realizados pelo órgão governamental. Citam-se como exemplo os *sítes* do TCU que disponibiliza notícias de operações de fiscalização do dinheiro público e o site da Presidência da República Federativa do Brasil, que informa as ações do governo assim como disponibiliza informações sobre cadastramento em programas governamentais.

As revistas eletrônicas são uma tendência no meio virtual pela praticidade que oferecem principalmente porque a maioria está disponível gratuitamente ao usuário, e pela qualidade da informação ser semelhante ao periódico impresso. No setor jurídico, encontra-se a Revista Dialética do Direito Tributário, Ltr- Legislação do Trabalho, Revista de Previdência Social, Guia da Construção, Revista Zênite de Licitações e Contratos, Revista Conjuntura Econômica, Boletim administrativo- BDA, Boletim de Direito Municipal- BDM, Boletim de Licitações e Contratos. As revistas dos Tribunais também estão presentes e oferecem artigos destinados a cada Tribunal. Podem-se citar como exemplos as revistas do Tribunal do Trabalho e do Tribunal de Contas da União.

As bases de dados são repositórios que recuperam informações para os usuários mediante a indicação da pesquisa. As bibliotecas virtuais são um exemplo

significativo de base de dados na área jurídica como a Biblioteca do Senado Federal- Prodasen, e a Biblioteca Digital do STJ- BDJUR, que disponibilizam jornais, livros digitais, obras raras, produção intelectual e revistas.

A qualidade e confiabilidade das informações disponíveis no ambiente virtual assemelham-se às informações impressas. Fullin (2006, p. 36) confirma a qualidade das informações no ambiente virtual quando afirma que:

Geralmente os *sites* que disponibilizam informações jurídicas são caracterizados por ter visual moderno, informações atualizadas constantemente, assuntos diversificados, boa identificação, veracidade e confiabilidade das informações dispostas e, padronização e simplificação nas opções de busca. Esses *sites* ainda publicam boletins mensais para divulgação das alterações ocorridas na legislação naquele período, o que facilita a identificação das mudanças e permite o acompanhamento constante da evolução da legislação por parte dos advogados

Por ser uma área de constante atualização e muito requisitada, a informação jurídica encontra-se sempre nos formatos de recuperação mais modernos, o que direciona o bibliotecário, desse setor, a sempre buscar novas formas de disseminação da informação e domínio dos novos suportes informacionais.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia define “onde e como será realizada a pesquisa. Definirá o tipo de pesquisa, a população (universo da pesquisa), a amostragem, os instrumentos de coleta de dados e a forma como pretende tabular e analisar seus dados” (SILVA; MENEZES, 2001 p.32).

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Caracteriza-se esta pesquisa como empírica, pois é baseada em uma realidade e com uma fundamentação teórica direcionada para o assunto a que se propôs; exploratória, que, conforme Silva e Menezes (2005, p.21) “visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses”; e descritiva por descrever as ações dos indivíduos ou do ambiente analisado. Mattos et al. (2003) afirma que o método descritivo tem como finalidade “observar, registrar, analisar, descrever e correlacionar fatos ou fenômenos sem manipulá-los”, buscando encontrar precisa e frequentemente a ocorrência de um fenômeno, bem como “sua relação com outros fatores”.

De acordo com a abordagem do problema, será uma pesquisa qualitativa. Para Baptista e Cunha (2007) o método quantitativo utiliza estatísticas para demonstrar tendências, já o método qualitativo foca as causas das reações com aspectos subjetivos como a experiência e comportamento humano.

3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Estabelecer limites para a investigação, definindo um subconjunto do universo é, de acordo com Marconi e Lakatos (2007), a delimitação da pesquisa, que foi assim definida: por universo entende-se o Tribunal de Contas da União em Santa Catarina - TCU/SC; como população, usuários da biblioteca do TCU/SC e amostra intencional para o qual foram selecionados os dezesseis auditores deste Tribunal. Critérios para amostra intencional: ser auditor do TCU/SC e concordar em participar da pesquisa.

O Tribunal de Contas da União é um órgão do governo brasileiro que “julga as contas dos administradores e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores públicos federais, bem como as contas de qualquer pessoa que der causa a perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte prejuízo ao erário” (BRASIL, 2003 p. 9).

O Tribunal de Contas da União é conhecido também como Corte de Contas. É um tribunal administrativo composto por nove ministros. Seis deles são indicados pelo Congresso Nacional, um, pelo presidente da República e dois, escolhidos entre auditores e membros do Ministério Público que funciona junto ao Tribunal. Suas deliberações são tomadas, em regra, pelo Plenário – instância máxima – ou, nas hipóteses cabíveis, por uma das duas Câmaras. (BRASIL, 2003)

As funções básicas do Tribunal de Contas da União são: fiscalizadora, consultiva, informativa, judicante, sancionadora, corretiva, normativa e de ouvidoria. Algumas de suas atuações assumem ainda o caráter educativo. Os auditores são os servidores responsáveis por essas funções básicas, do Tribunal.

Para desempenho de suas funções, o Tribunal de Contas da União de Santa Catarina dispõe de uma Secretaria, que presta apoio técnico e administrativo necessário ao exercício de suas competências constitucionais e legais. Este apoio é oferecido pela Secretaria-Geral de Controle Externo (SEGECEX), na qual estão subordinadas as unidades técnico-executivas sediadas em Brasília e nos 26 Estados da Federação.

À Secretaria de Controle Externo em Santa Catarina (SECEX-SC), como às outras que se encontram nos estados, entre outras atividades, “cabe fiscalizar a aplicação de recursos federais repassados para estados e municípios, mediante convênio e outras formas de repasse de recursos federais” (BRASIL, 2003 p.10).

O quadro de funcionários do TCU/SC é constituído pelo Secretário, dois Assessores, dois Auxiliares de Gabinete, um Chefe de Serviço, quatro Assistentes Administrativos, dezesseis Auditores. Para o bom funcionamento da organização, possui, também, quatro estagiários, sendo dois da área de biblioteconomia e dois da área de secretariado executivo e doze funcionários terceirizados, dos quais um é responsável pelo atendimento ao público, um é responsável pelo serviço externo (office-boy), dois são responsáveis pela copa, cinco são responsáveis pela limpeza e três são responsáveis pela segurança da instituição.

3.3 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Para ter embasamento técnico das atividades do TCU, foram consultados e utilizados documentos constantes no Regimento Interno do TCU, (conforme normas que regem o Tribunal). O instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário. Este foi escolhido porque é uma técnica que garante o anonimato dos entrevistados, deixa em aberto o tempo para as pessoas pensarem sobre as respostas, contém questões objetivas e a sua conversão de dados para arquivos de computador é simples (TEIXEIRA, 2005). No caso dos auditores do TCU/SC, esse método foi o mais indicado, pois como os mesmos encontram-se constantemente em viagens, a resposta poderia vir por *email*, o que facilitaria o retorno das mesmas.

O questionário, (APÊNDICE A) foi constituído com nove questões fechadas, oito questões abertas e foi enviado por *email* para os dezesseis auditores ativos do TCU/SC em setembro do corrente ano.

Antes de sua aplicação, foi realizado um pré-teste com dois auditores, para evitar questões com dupla interpretação, o que poderia prejudicar a análise dos

dados. Para os auditores do TCU/SC entenderem a importância em responder ao questionário, houve a preocupação de envolvê-los, pois como sugere Figueiredo (1990, p.27)

Os usuários precisam ser informados sobre os problemas dos sistemas de informação, das possibilidades de melhoria e meios de se alcançar estes aperfeiçoamentos, e como, enfim, eles podem colaborar para isto. O apoio ativo dos usuários, especialmente os de alto nível, é vital para o sucesso do sistema e, por outro lado, eles devem ser tratados como parte do sistema integral de transferência de informação.

Desta forma, buscou-se conscientizar os respondentes que, do retorno das questões, dependeria uma possível melhora na qualidade dos produtos e serviços da biblioteca do TCU/SC.

O questionário tem, portanto, a finalidade de atender aos objetivos propostos para este trabalho como registrados no quadro 4 (abaixo).

Objetivos	Questões
Caracterizar os auditores e as atividades no TCU/SC	1, 2, 3, 4
Identificar o uso dos produtos e serviços da biblioteca do TCU/SC	5, 8, 9, 17
Identificar as fontes e serviços de informações utilizadas	6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16

Quadro 4: Relação objetivos – questões

Após a coleta, os dados estes foram tabulados. Para as questões fechadas foram elaborados quadros de frequência e gráficos correspondentes. Para as questões abertas foram elaborados quadros com os dados indicados pelos sujeitos da pesquisa e contabilizada a frequência das respostas. Para a questão dezessete possibilitou a criação de um quadro (quadro 9) contendo os temas de interesse dos auditores para melhor desempenho de suas atividades, indicando a categoria: doutrina, jurisprudência e legislação.

3.4 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Quanto aos métodos selecionados, entende-se por estudo de caso, segundo Martins (2006), como a análise específica de uma determinada situação em um local próprio selecionado. Ressalva-se que suas considerações não podem ser aplicadas a todas as bibliotecas especializadas, e, neste caso específico da área jurídica, pode-se apenas utilizá-las nas bibliotecas do Tribunal de Contas da União localizadas nos demais Estados da Federação, como fator comparativo, respeitando as características (usuários, serviços e produtos) de cada unidade.

4 RESULTADOS: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, serão descritos como resultados da pesquisa: a caracterização dos auditores e suas atividades no TCU/SC, o uso dos produtos e serviços da biblioteca do TCU/SC, e a identificação das fontes e serviços de informações utilizados pelos auditores do TCU/SC.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS AUDITORES E SUAS ATIVIDADES NO TCU/SC

Exercem a função de auditores no TCU/SC dezesseis servidores, dos quais 14 (87,5%) são homens e 2 mulheres (12,5%), deste total 14 auditores responderam o questionário, sendo 12 (85,71%) homens e 2 (12,5%) mulheres. Todos os respondentes possuem nível superior em diferentes áreas, a saber: 4 (28,6%) são formados em Direito, 4 (28,6%) são formados em Engenharia, 1 (7,1%) em Economia, 1 (7,1%) em Ciências Sociais e 4 (28,6%) não informaram o curso em que se formaram. Todos eles são investidos no cargo mediante concurso público. Os dados do gráfico abaixo 1 aponta para a formação de cada auditor.

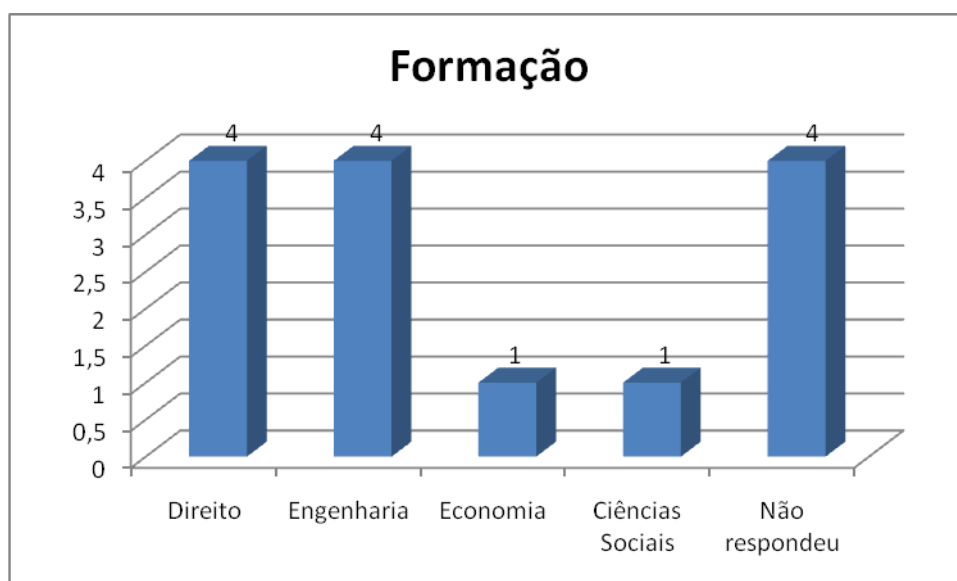


Gráfico 1: Formação acadêmica dos auditores do TCU/SC

O quadro 5 mostra que 7 (50%) dos auditores não possuem nenhum tipo de pós-graduação, 4 (28,6%) possuem especialização e 3 (21,4%) mestrado.

Pós-graduação		
Opções	Quantidade de respostas	%
Especialização	4	28,6
Mestrado	3	21,4
Doutorado	0	0
Pós doutorado	0	0
Nenhuma	7	50,0
Total	14	100

Quadro 5: Pós- graduação dos auditores do TCU/SC

Dos respondentes, 5 (35,7%) dominam uma língua além do português, 5 (35,7%) dominam duas línguas ou mais, e 4 (28,6%) dominam apenas o português. Os idiomas estrangeiros mais apontados foram o Inglês e o Espanhol.

De acordo com o Regimento Interno do Tribunal de Contas da União (RI/TCU) 2006, os auditores são impedidos de exercerem outras atividades remuneradas ou dedicar-se à atividade político-partidária e sua função é, realizar, por iniciativa própria ou por solicitação de outros órgãos, um parecer prévio sobre as contas do governo no prazo de sessenta dias.

Ainda segundo o RI/TCU, os auditores devem realizar atividades de fiscalização de obras do governo, por iniciativa do Congresso Nacional, do Presidente do Senado Federal, do Presidente da Câmara dos Deputados ou por presidentes de comissões do Congresso Nacional, do Senado Federal ou das Câmaras dos Deputados quando aprovados pelo Presidente da República. Também é possível mover ação de fiscalização por denúncias de cidadão, de partido político, de associações e de sindicatos.

A atividade de fiscalização divide-se em diversos instrumentos e os que mais se destacam no TCU/SC são: auditoria, inspeção, levantamento de auditoria, monitoramento e acompanhamento.

A auditoria envolve: examinar a legalidade e legitimidade da gestão operacional quanto à contabilidade, o financeiro, orçamentário e patrimonial, bem como avaliar o desempenho de obras e projetos respeitando a economicidade, eficiência e eficácia.

A inspeção tem como objetivo suprir lacunas de informação, como esclarecer dúvidas sobre determinada ação e apurar a veracidade das denúncias.

O levantamento de auditoria é a caracterização do órgão ou setor a ser fiscalizado, com a descrição dos projetos e programas desenvolvidos pelo governo, para viabilizar a fiscalização por parte do TCU/SC.

O monitoramento é quando o auditor verifica se suas deliberações estão sendo seguidas e quais os resultados que elas estão proporcionando para uma possível retificação.

O acompanhamento é um instrumento de fiscalização que fixa por um determinado período uma forma de acompanhar as atividades do órgão ou setor fiscalizado, seja por licitações ou publicações no Diário Oficial da União ou por documentos solicitados pelo próprio TCU.

4.2 USO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA DO TCU/SC

São vários os produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca do TCU/SC, no entanto, primeiramente há a necessidade de caracterizar a Unidade de Informação em questão.

4.2.1 Caracterização da Biblioteca do TCU/SC

A Biblioteca do TCU/SC, localizada nas dependências do Tribunal na Rua São Francisco, nº 234, Centro, Florianópolis, foi implantada, segundo o RI/TCU, no ano de 2003 e tem sua estrutura hierárquica conforme Organograma da instituição (ANEXO A), estando subordinada ao Serviço de Administração, o qual é responsável pela destinação de recursos para a compra de acervo da mesma.

A Biblioteca não possui bibliotecário da própria instituição, porém conta com o apoio da bibliotecária chefe do TCU de Brasília. Todas as atividades desenvolvidas na biblioteca, assim como, a catalogação, a indexação, o registro dos livros na base de dados *Sophia*, entre outras atividades, são realizadas por duas estagiárias de biblioteconomia.

Para o uso da equipe da biblioteca estão disponíveis: um computador com acesso à Internet, uma impressora, um *scanner*, uma máquina de fotocópia, um telefone com fax e o *Software: Sophia* Biblioteca para gerenciamento do acervo da biblioteca. O *Sophia* Biblioteca foi implantado no final de 2009; antes disso, todo o processo de empréstimo, devolução e cadastro da coleção era realizado manualmente, o que muitas vezes não garantia a prestação de um bom serviço ao usuário e uma garantia de bom funcionamento da biblioteca.

A extensão da área ocupada pela Biblioteca do TCU/SC é de aproximadamente 140m²; as condições de iluminação são boas, a sala é bem arejada e não possui umidade. Além disso, possui três aparelhos de ar-condicionado para manter no local um ambiente agradável. O estado de conservação das instalações é ótimo, porém não possui proteção contra incêndio na sala.

A biblioteca possui aproximadamente mil títulos registrados na base de dados do *Sophia*. Seu acervo é composto de livros da área de direito, economia, contabilidade e administração, obras de referência (dicionários e enciclopédias), jornais, publicações periódicas e seriadas, boletins informativos e relatórios estatísticos do TCU, materiais esses indispensáveis para que a biblioteca possa cumprir com sua missão, ou seja, oferecer aos membros e servidores do TCU/SC documentos para consulta e pesquisa, necessários a um bom desenvolvimento do seu exercício profissional e de suas funções dentro da organização.

A Biblioteca do TCU/SC é composta pelos seguintes núcleos de atividades: seleção e aquisição; processamento técnico; empréstimo; e atendimento ao usuário.

A seleção de material é realizada pelos próprios funcionários do TCU/SC, os quais comunicam através de uma listagem, ao SA as obras de seu interesse, o qual é responsável pela aquisição do material selecionado para compra. A aprovação para compra se dá se for preciso repor alguma obra do acervo, se o material é

necessário para os funcionários do TCU/SC para realização de suas atividades profissionais e todo início de ano para a formação de um acervo mais atualizado.

Para realizar a compra de livros o SA solicita as estagiárias de biblioteconomia que providenciem três orçamentos em diferentes fornecedores. Recebidos os orçamentos o SA fica responsável pela escolha do fornecedor e realiza o processo de compra.

No processamento técnico é realizado o tombamento do material, o registro do material bibliográfico no acervo, a catalogação (*Anglo American Cataloguing Rules – AACR2*), a indexação, a classificação (para o número de classificação é utilizada a Classificação Decimal Universal – CDU e para notação de autor a Tabela Cutter-Sanborn) e a etiquetagem do livro.

A Biblioteca TCU/SC tem como objetivo oferecer aos seus usuários, ou seja, servidores, estagiários e comunidade em geral, o acesso à informação, contribuindo desta forma, com a sua atividade profissional. Para que isso ocorra de forma, no mínimo, satisfatória, são oferecidos diversos tipos de serviços na biblioteca, com o intuito de atender as necessidades informacionais desses usuários.

São considerados usuários da biblioteca todos os funcionários e estagiários do TCU/SC, porém, todos os auditores respondentes 14 (100%) frequentam a biblioteca apenas esporadicamente, como apresentado no gráfico 2. A comunidade em geral pode fazer visitas locais desde que com autorização inicial.

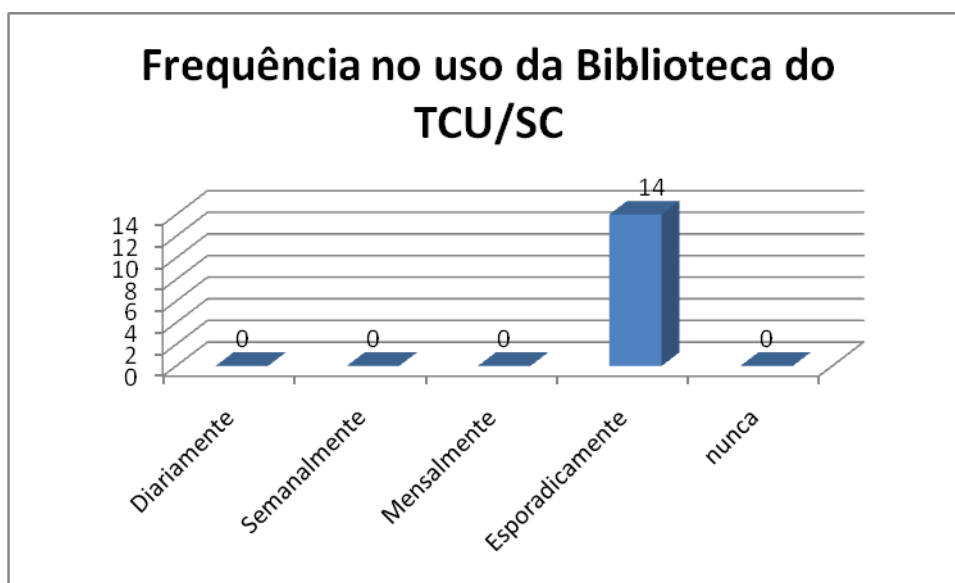


Gráfico 2: Frequência no uso da Biblioteca do TCU/SC

Como afirmam Guinchat e Menou (1994), entre os diversos fatores que podem influenciar o comportamento do usuário com relação à busca da informação está o tempo disponível, condições de trabalho, acessibilidade, imagem que cada usuário faz da biblioteca, bem como treinamento na utilização de produtos e serviços da biblioteca.

4.2.2 Produtos e Serviços da Biblioteca do TCU-SC

Para atender a essa nova posição da biblioteca deve estar clara a diferença entre produtos e serviços. De modo geral, tem-se que, produtos são bens tangíveis, que podem ser armazenados e serviços são intangíveis, produzidos e consumidos simultaneamente. Borges (2007, p.117-118) conceitua produtos e serviços de informação como:

Quanto à tipologia de serviços de informação, podemos agrupá-los em dois grupos: os serviços de atendimento a demanda e os serviços de antecipação à demanda. Os primeiros são aqueles serviços desenvolvidos sob encomenda (...). Os serviços de antecipação a demanda, (...) visam atender às necessidades informacionais dos usuários, antes delas tornarem demandas explícitas de informação (...). No que se refere aos produtos de informação, eles podem ser considerados como estruturas informacionais resultantes de serviços.

Os serviços oferecidos pela biblioteca são: consulta local, empréstimo domiciliar, consultas em bases de dados e orientação bibliográfica, pesquisa ao Diário Oficial.

O empréstimo domiciliar é oferecido aos funcionários e estagiários da biblioteca, sendo que todo o material contido no acervo, inclusive material de referência, está disponível para empréstimo, e não possui um prazo pré-estabelecido para devolução.

A Biblioteca do TCU/SC presta atendimento também ao seu órgão maior, ou seja, o Tribunal de Contas da União localizado em Brasília, e às Secretarias distribuídas pelos Estados.

No caso do empréstimo domiciliar é realizado somente para funcionários e estagiários do TCU/SC, mediante um cadastro na biblioteca. Esse cadastro é feito diretamente na base de dados do *Sophia* no qual são registrados os dados pessoais do usuário. O processo de empréstimo e devolução também é registrado na base de dados o que permite um maior controle da circulação do material. Todas as obras da biblioteca podem ser emprestadas e não existe penalidade pela retenção do material, pois não existe tempo limite para permanência com a obra, esta só será solicitada para devolução, quando outro usuário necessitar deste mesmo material ou quando algum funcionário ou estagiário deixar de prestar serviços para o TCU/SC.

No caso de perda ou danificação dos livros da coleção, o usuário deve justificar-se ao Serviço de Administração, o qual será responsável pela imputação da penalidade. A biblioteca realiza também empréstimos de livros para outras secretarias do Tribunal mediante reserva do material via *e-mail* para a biblioteca. O livro é enviado por malote para o usuário que solicitou o empréstimo.

O usuário pode também se beneficiar da consulta local, na qual é permitido o acesso a todos os materiais disponíveis na biblioteca.

Outro serviço oferecido aos usuários é a consulta em base de dados, em que o usuário informa por *e-mail*, por escrito ou verbalmente, o assunto que necessita, sendo que o tempo para execução da pesquisa varia de acordo com o grau de urgência da solicitação.

A orientação bibliográfica, outro serviço da biblioteca, é oferecida aos usuários em forma de orientações quanto às normas técnicas (ABNT) para a melhor apresentação do seu trabalho.

A biblioteca possui também um local reservado para exposição de publicações periódicas e seriado (Diário Oficial da União - DOU e Jurisprudências), Boletins Internos do TCU, Boletins Informativos e Revistas recebidas de outros Órgãos com os quais o TCU possui ligação profissional.

São disponibilizados ainda na biblioteca, livros da área jurídica, os jornais “Diário Catarinense” e “Notícias do Dia”. Os periódicos correntes, após seu registro na biblioteca, são disponibilizados aos usuários em seu próprio ambiente de trabalho, retornando a biblioteca após a sua leitura. A biblioteca assina os periódicos “Construção Mercado: a revista dos negócios da construção” e “Previdência Social”,

os demais periódicos disponibilizados são doações de outros tribunais ou pelos próprios auditores do TCU/SC.

No quadro 6, verificam-se os produtos e serviços mais utilizados pelos auditores bem como o grau de atendimento às necessidades informacionais dos mesmos.

Assinale com um X os produtos e serviços que você utiliza na biblioteca do TCU/SC e o quanto eles atendem a sua necessidade de informação.						
Opções	Atende		Atende parcialmente		Não atende	
	N	%	N	%	N	%
Empréstimo domiciliar	0	0	0	0	0	0
Consulta local	10	71,4	4	28,6	0	0
Orientação bibliográfica	0	0	0	0	0	0
Consulta em base de dados	0	0	0	0	0	0
Pesquisa no Diário Oficial da União	0	0	0	0	0	0

Quadro 6: Produtos e serviços da biblioteca do TCU/SC mais utilizados.

Observa-se que apenas o serviço de consulta local é utilizado pelos auditores e o atendimento às necessidades de informação sofre variação, uma vez que 10 (71,4%) afirmam que atende e 4 (28,6%) que atende parcialmente.

Pelos dados apresentados no quadro 7, percebe-se que a Biblioteca do TCU/SC não vêm atendendo seu principal objetivo, pois somente 4 (28,6%) dos auditores encontra sempre o material de que necessita e 10 (71,4%) apenas às vezes.

Sempre que você procurou a biblioteca do TCU/SC, localizou o material/informação que desejava?		
Opções	Quantidade de respostas	%
Sempre	4	28,6
Às vezes	10	71,4
Raramente	0	0
Nunca	0	0
Total	14	100

Quadro 7: Frequência em localizar o material/ informação na biblioteca do TCU/SC

Com a intenção de tornar a biblioteca do TCU/SC mais participativa, envolvendo os usuários na formação de seu acervo, foi solicitado que os respondentes sugerissem um tema de interesse, para disponibilização pela

biblioteca. Observou-se que cada auditor solicitou um tema diferente, relacionado com a área em que desenvolve o maior número de processos. Também foi solicitado que do tema sugerido informasse se o desejava como, doutrina, jurisprudência ou legislação. O quadro 8 a seguir apresenta as informações coletadas.

Respostas	Doutrina	Jurisprudência	Legislação
Obras Públicas	X	x	x
Processo de Responsabilização	-	x	-
Licitações	-	-	x
Pessoal	x	x	x
Saúde	-	x	x
Tecnologia da Informação	-	-	x
Instrução Processual	-	-	x
Contrato Externo	-	-	x
Manuais de Sistemas de Informação	-	-	x
Ambiental	-	-	x
Orçamento Público	x	x	x
Atualização Direito Administrativo	x	x	x
Contratos	x	x	x
Transferência de Recursos Federais	x	x	x

Quadro 8: Sugestões de temas de interesse dos auditores TCU/SC.

Confirma-se ao verificar os temas sugeridos, que o atual acervo da biblioteca do TCU/SC não atende integralmente as necessidades dos auditores, e entende-se o porquê da frequência esporádica e, conseqüentemente, do não cumprimento do objetivo principal da biblioteca.

4.3 FONTES E SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES UTILIZADOS PELOS AUDITORES DO TCU/SC.

Para sanar uma dúvida, iniciar uma pesquisa, acadêmica ou pessoal, é necessário realizar uma investigação sobre o tema em questão; para isso utilizam-se as fontes de informação, que são suportes, nos quais se armazenam dados. As fontes são inicialmente divididas em três categorias: primárias, secundárias e terciárias e que podem ser explicadas como:

Primárias são geralmente aquelas produzidas com a interferência direta do autor da pesquisa. [...] secundária, que têm justamente a função de facilitar o uso do conhecimento disperso nas fontes primárias [...] são representadas, por exemplo, pelas enciclopédias, dicionários, manuais, tabelas, revisões de literatura, tratados, certas monografias e livros-texto, anuários e outras [...] terciárias são aquelas que têm a função de guiar o usuário para as fontes primárias e secundárias. São as bibliografias, os serviços de indexação e resumos, os catálogos coletivos, os guias de literatura, os diretórios e outras. (CAMPELLO, 2007 p. 31)

Com o avanço tecnológico as fontes de informação também passaram a estar presentes em ambientes virtuais como portais, base de dados e periódicos *online*. Foi apresentado, para os auditores uma seleção¹ dessas fontes virtuais para verificar o uso das mesmas.

Com relação aos portais selecionados, os 14 (100%) auditores responderam que utilizam muito o portal do TCU e o portal da Presidência - 10 (71,4%) conforme quadro 9 abaixo. No portal da Presidência é disponibilizado as atualizações da legislação e no portal do TCU encontra-se entre outras informações já citadas, uma página de acesso exclusivo dos auditores, na qual são disponibilizados parágrafos padronizados, o que agiliza na elaboração dos autos dos processos. Esses parágrafos estão organizados por temas e acompanham as principais jurisprudências relacionadas, (figura 1).

Fontes- Portais	Conhecida mais não utilizada		Pouco utilizada		Muito utilizada	
	N	%	N	%	N	%
Portal OAB	9	64,2	5	35,7	-	-
Portal da Imprensa Nacional	4	28,6	8	57,1	2	14,3
Portal do Senado Federal	1	7,1	10	71,4	3	21,4
Portal TCU	-	-	-	-	14	100
Portal do Conselho Nacional de Justiça	7	7,1	7	50	-	-
Portal da Presidência	-	-	4	28,6	10	71,4

Quadro 9: Fontes- Portais

¹ Informação verbal recebida da bibliotecária da OAB/SC Clarice Rohdem.

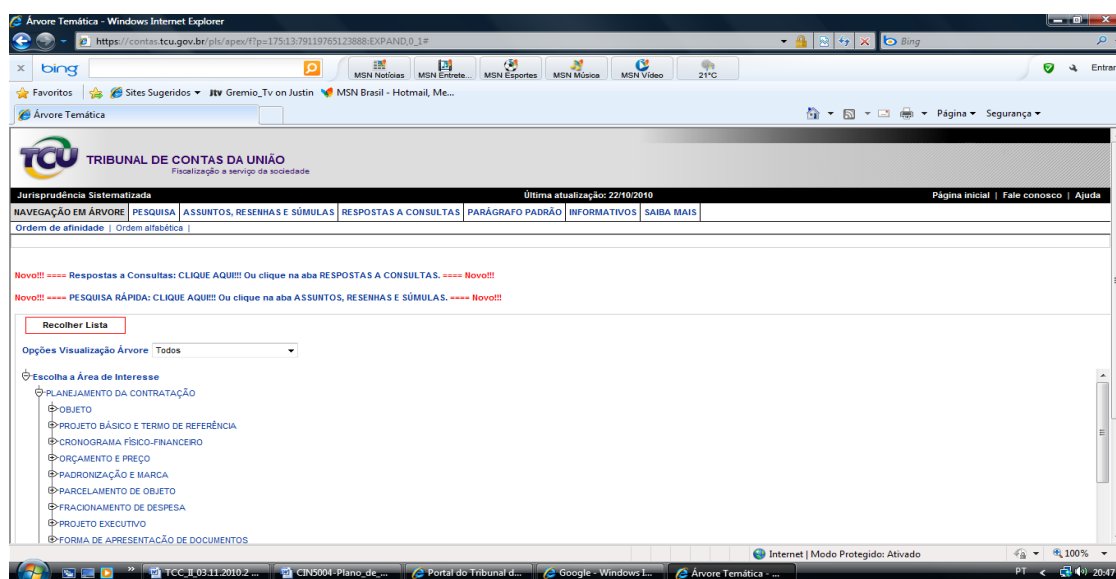


Figura 1: Portal do TCU, acesso exclusivo aos auditores. Fonte: <http://portal2.tcu.gov.br>

As bases de dados são repositórios que recuperam informações em ambientes virtuais, como as bibliotecas, por exemplo. Ao questionar os auditores sobre seu uso observou-se que são pouco utilizadas. Como se visualiza no quadro 10, apenas 1 (7,1%) respondeu que utiliza muito a biblioteca do TCU, 9 (64,2%) utilizam pouco e 4 (28,6%) conhecem mas não utilizam. Observa-se que a própria base de dados do Tribunal é pouco utilizada. A diferença entre o portal do TCU e a biblioteca do TCU para o uso específico dos auditores é que, no primeiro, a informação é precisa, sem interpretações e, na segunda, é preciso realizar uma busca com palavras-chave e analisar o resultado, (figura 2).

Fontes- Base de dados	Conhecida mas não utilizada		Pouco utilizada		Muito utilizada	
	N	%	N	%	N	%
Biblioteca Virtual sobre corrupção	10	71,4	4	28,6	-	-
Biblioteca do TCU	4	28,6	9	64,2	1	7,1
Biblioteca do Senado Federal	6	42,9	8	57,1	-	-
Biblioteca Digital do STJ-BDJUR	9	64,2	5	35,7	-	-
GOOGLE- (outros quais?)	-	-	-	-	2	14,3

Quadro 10: Fontes- Base de dados.

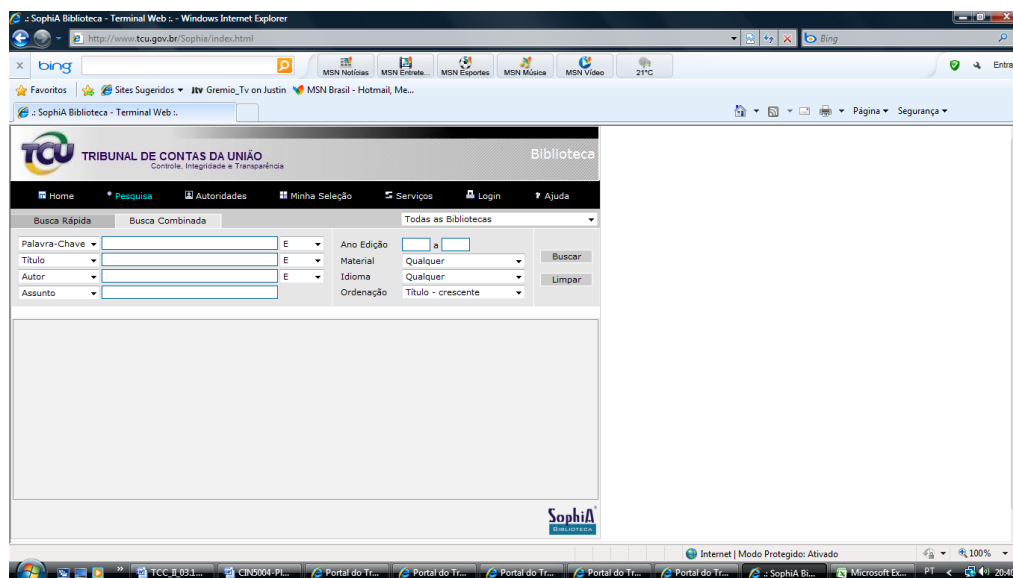


Figura 2: Busca de material pela Biblioteca do TCU. Fonte: <http://portal2.tcu.gov.br>

Ressalta-se que 2 (14,3%) auditores indicaram como base de dados muito utilizada o GOOGLE, (figura 3), um buscador prático para pesquisas, mas que para as atividades realizadas pelos auditores do TCU/SC, requer uma análise bastante profunda de seus resultados, antes da sua utilização como fonte de informação confiável.

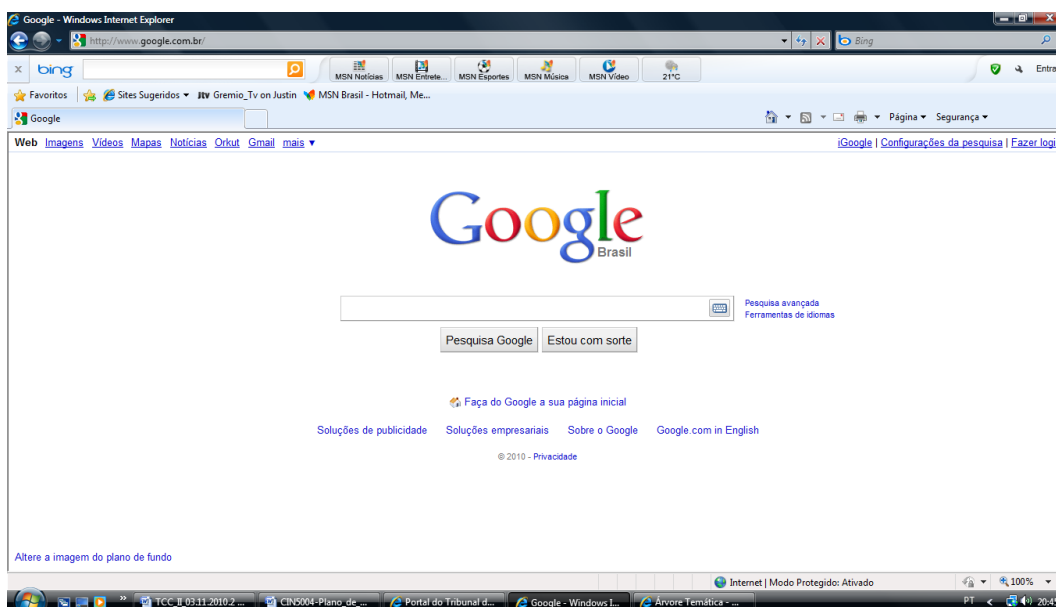


Figura 3: Página inicial do GOOGLE- Brasil. Fonte: <http://www.google.com.br>

As revistas jurídicas, também, estão disponíveis, em sua grande maioria, nos dois suportes, impresso e virtual, com a mesma credibilidade e segurança na informação. Sobre a utilização das mesmas, os auditores informaram, quadro 11, que as conhecem, porém não as utilizam significativamente, incluindo a revista do

TCU em que 10 (71,4%) responderam que pouco utilizam, e 4 (28,6) que conhecem mais não utilizam. Embora as revistas em questão fizessem parte da seleção, acredita-se que para as diferentes atividades desenvolvidas pelos auditores do TCU/SC, elas sejam pouco significativas, mesmos aquelas que o TCU/SC tem assinatura, quais sejam: “Previdência Social” e “Guia da Construção”; que foram citadas apenas por 1 (7,1%) e 2 (14,3%) auditores respectivamente.

Fontes- Revistas Jurídicas online	Conhecida mais não utilizada		Pouco utilizada		Muito utilizada	
	N	%	N	%	N	%
LTR - Legislação do Trabalho	9	64,2	5	35,7	-	-
Dialética do Direito Tributário	10	71,4	3	21,4	1	7,1
Previdência Social	10	71,4	3	21,4	1	7,1
Guia da Construção	8	57,1	4	28,6	2	14,3
Zenite - Licitações e Contrato	8	57,1	6	42,9	-	-
Conjuntura Econômica	7	50	7	50	-	-
Boletim Administrativo - BDA	8	57,1	6	42,9	-	-
Boletim de Direito Municipal - BDM	10	71,4	4	28,6	-	-
Boletim de Licitações e Contratos	7	50	7	50	-	-
Revista do Tribunal do Trabalho	14	100	-	-	-	-
Revista do Tribunal de Contas da União	4	28,6	10	71,4	-	-

Quadro 11: Fontes- Revistas Jurídicas *online*

Os Tribunais são órgãos responsáveis por garantir que a legislação seja aplicada de forma coerente para cada situação. Assim, questionou-se aos auditores, se utilizavam os Tribunais como fontes de informação, considerando o acesso às suas páginas virtuais, (quadro 12). Obteve-se a resposta de que todos os 14 (100%) auditores utilizam muito o Tribunal do TCU, os demais Tribunais como o Superior Tribunal de Justiça e o Supremo Tribunal Federal, citados por 9 (64,2%) respondentes, são pouco utilizados; já sobre o Tribunal Regional do Trabalho, 7 (50%) informaram que conhecem mais não o utilizam, sendo utilizado em maior ou menor grau pelos demais auditores.

Fontes- sites dos Tribunais	Conhecida mais não utilizada		Pouco utilizada		Muito utilizada	
	N	%	N	%	N	%
Tribunal de Contas da União	-	-	-	-	14	100
Superior Tribunal da Justiça	3	21,4	9	64,2	2	14,3
Tribunal Regional do Trabalho	7	50	5	35,7	2	14,3
Supremo Tribunal Federal	1	7,1	9	64,2	4	28,6
Tribunal Regional Federal	4	28,6	7	50	3	21,4
Tribunal Superior Eleitoral	6	42,9	8	57,1	-	-

Quadro 12: Fontes: Tribunais

Percebe-se que, apenas no item fontes-base de dados, foi acrescentada uma nova opção pelos auditores, o que significa que a seleção apresentada chegou muito próxima do que eles normalmente utilizam como fontes de informação para suas pesquisas.

Ao questioná-los sobre a frequência com que fazem uso dessa informação jurídica na Internet, obteve-se a resposta de que 7 (50%) fazem uso diariamente, 5 (35,7%) semanalmente e apenas 2 (14,3%) fazem uso esporadicamente, conforme apresentado no gráfico 3.

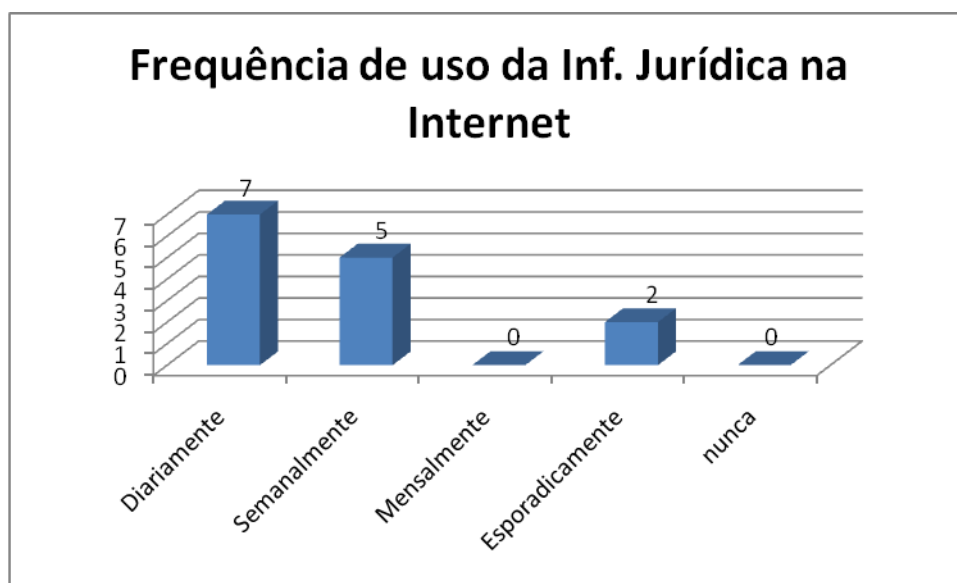


Gráfico 3: Informação jurídica na Internet

A informação acima aponta que a maioria dos auditores possui certa familiaridade com o uso do formato virtual, uma vez que, ao serem questionados sobre a busca de informação geral na Internet, em horas por semana (quadro 13), a maioria, 10 (71,4%) faz uso de 4 a 10 horas para realizar suas buscas.

Quanto tempo em média você dedica na busca de informação, por semana?		
Opções	Quantidade de respostas	%
2 horas	1	7,1
3 horas	3	21,4
4 horas	5	35,7
Outro/ 10 horas	5	35,7
Total	14	100

Quadro 13: Tempo dedicado na busca de informação

Como os auditores, independentes de sua formação acadêmica, analisam casos de diversas áreas com tempo bastante limitado, muitas vezes, fica inviável realizar uma pesquisa extensiva sobre o tema; por isso os mesmos podem recorrer a outros profissionais que os auxiliam nessas questões. Também, foi questionado se os auditores utilizavam outros “contatos profissionais” como fontes de informação, como por exemplo, especialistas, pesquisadores, professores ou colegas de trabalho. A opção pelos próprios colegas de trabalho foi apontada por 7 (50%), auditores, enquanto apenas 3 (21,4%) auditores procuram especialistas (quadro 14). Acredita-se que a proximidade com os colegas de trabalho facilita o diálogo e reduz o tempo de espera pela resposta, já que os mesmos se encontram no próprio TCU/SC.

Quais são os outros contatos (profissionais) que você utiliza como fonte de informação?		
Opções	Quantidade de respostas	%
Especialistas	3	21,4
Pesquisadores	0	0
Professores	1	7,1
Colegas de Trabalho- (outros quais?)	7	50,0
Não responderam	3	21,4
Total	14	100

Quadro 14: Contatos profissionais como fontes de informação

Em relação ao serviço de informação que os auditores utilizam, foi questionado se eram utilizadas outras bibliotecas especializadas, independente do suporte ser físico ou virtual; no entanto, obteve-se como resposta apenas o suporte e não a identificação da mesma, como pode ser observado no quadro 15, onde 6

(42,9%) respondentes informaram que não utilizam nenhuma outra biblioteca e 4 (28,6%) informaram que utilizam bibliotecas virtuais.

Quais bibliotecas especializadas você utiliza, tanto virtual quanto presencialmente?		
Respostas	Quantidade de respostas	%
Virtual	4	28,6
Presencial	2	14,3
Presencial e Virtual	1	7,1
Nenhuma	6	42,9
Não responderam	1	7,1
Total	14	100

Quadro 15: Bibliotecas especializadas

Outro questionamento realizado foi a respeito das fontes utilizadas para recuperar informações sobre jurisprudência; e, como resposta, observa-se que o ambiente virtual destaca-se com 13 (92,8%) das respostas (quadro 16).

Quais as fontes de informação que você utiliza para consultar as jurisprudências?		
Opções	Quantidade de respostas	%
Virtuais	13	92,8
Não responderam	1	7,1
Total	14	100

Quadro 16: Fontes de informação jurídica de jurisprudência

Ao questioná-los sobre as fontes em que consultam a legislação, novamente, obteve-se que 13 (92,8%) consultam fontes virtuais, mas, infelizmente, como no caso da questão anterior, não houve nenhuma exemplificação (quadro 17).

Quais as fontes de informação que você utiliza para consultar a legislação?		
Opções	Quantidade de respostas	%
Virtuais	13	92,8
Não responderam	1	7,1
Total	14	100

Quadro 17: Fontes de informação jurídica de legislação

Quando solicitado que descrevessem as dificuldades que encontram para recuperar informação na Internet, foram indicadas várias situações, apresentados no gráfico 4.

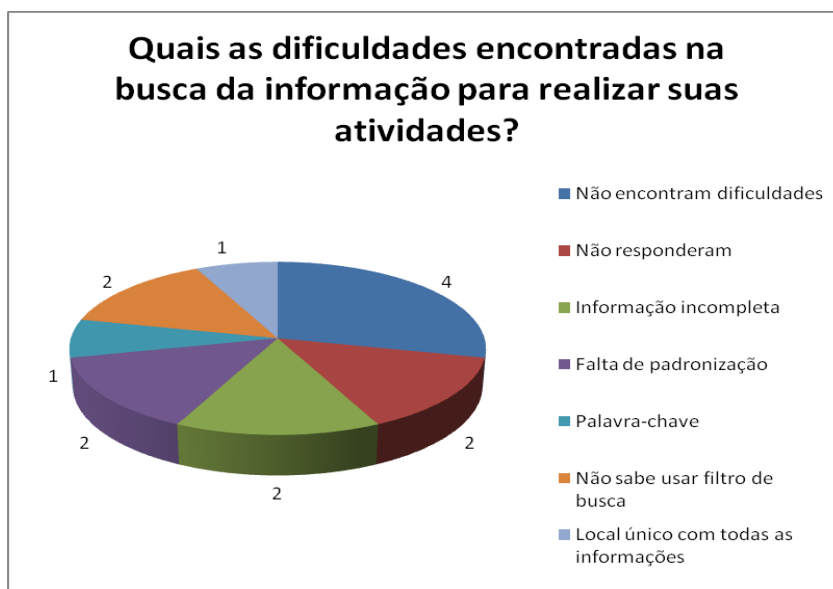


Gráfico 4: Dificuldades na busca da informação

Os dados aqui apresentados revelam que 4 (28,6%) não encontram dificuldades, 2 (14,3%) acham que a informação encontrada é incompleta, 2 (14,3%) que falta padronização - não informaram se era no resultado encontrado ou para realizar a pesquisa, 1 (7,1%) palavra-chave - acredita-se que é a dificuldade em identificar uma palavra chave que recupere com maior precisão; pois novamente não foi caracterizada esta informação pelos mesmos, 2 (14,3%) não sabem utilizar os filtros de buscas, 1 (7,1%) afirmou que falta um local único com todas as informações e 2 (14,3%) não responderam.

Por conhecimento prévio, devido à realização do estágio extracurricular no TCU/SC, sabia-se que o portal do TCU era uma das principais fontes de informação dos auditores. Procurou-se, então, identificar as possíveis deficiências na recuperação da informação no portal do TCU pelos auditores do TCU/SC, (gráfico 5).

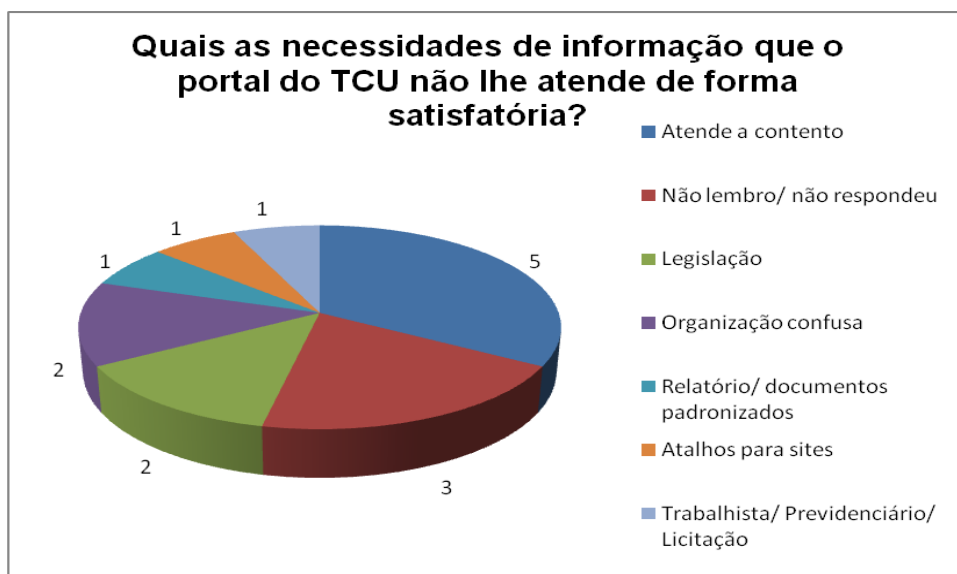


Gráfico 5: Necessidades de informação não atendidas pelo Portal do TCU

Como resposta, obteve-se que para 5 (35,7%) dos auditores, ele atende a contento, para 2 (14,3%) dos auditores a deficiência está na legislação, outros 2 (14,3%) disseram que a organização é confusa, 1 (7,1%) auditor acredita que relatórios e documentos padronizados no portal poderiam facilitar seus trabalhos e outro auditor 1 (7,1%) sugeriu que *hiperlinks* redirecionando para outros sites e informações de caráter trabalhista, previdenciário e licitação deveriam aparecer mais, e 3 (21,4%) auditores não responderam.

Observa-se que mesmo sendo o portal mais utilizado pelos auditores, ele não atende a todas as informações solicitadas, o que obriga a uma nova pesquisa em outras fontes resultando em atraso em suas atividades.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apoiada na fundamentação teórico-empírica empreendida neste estudo, no objetivo geral que visa estudar as necessidades informacionais dos auditores do TCU/SC para a realização de suas atividades processuais com vistas à melhoria dos serviços e produtos de informação prestados pela biblioteca do TCU/SC, serão apresentadas, a seguir as conclusões da pesquisa.

Com relação ao perfil dos auditores e suas atividades no TCU/SC, foi possível identificar o gênero, sendo que 14 são homens e 2 são mulheres. A formação acadêmica caracterizou-se pelas graduações em Direito e Engenharia com 4 auditores formados em cada área. O domínio de outros idiomas apresentou uma média de 5 que dominam um ou mais idiomas além do português, com destaque para o Inglês e o Espanhol. Sobre suas atividades, conforme o RI/TCU, todos os auditores são capacitados para realizar qualquer uma das atividades fiscalizadoras a que forem incumbidos, como por exemplo, as já mencionadas auditorias, inspeção, levantamento de auditoria, monitoramento e acompanhamento. Mas, para que sejam realizadas a contento, precisam de informações que sustentem suas afirmações.

Com relação ao uso dos produtos e serviços da biblioteca do TCU/SC, observa-se que apenas a consulta local é realizada, esporadicamente, quando os auditores fazem uso da biblioteca do TCU/SC, e que, de acordo com a maioria, ou seja, 10 auditores, o serviço atende satisfatoriamente suas necessidades. Os auditores sugeriram assuntos de interesse que a biblioteca não disponibiliza como doutrinas, obras públicas, pessoal, orçamento público, atualização do direito administrativo, contratos e transferência de recursos federais. Outros temas também foram solicitados, mas referentes aos dispositivos legais de jurisprudência e legislação que seguem a tendência, mencionada na literatura, de firmarem-se em ambientes virtuais, o que facilita suas atualizações. Confirma-se essa tendência quando 7 dos auditores afirmam que fazem uso da informação jurídica pela Internet diariamente, e que, para consultarem jurisprudências e legislação, 13 utilizam o ambiente virtual.

Com relação ao uso das fontes de serviços de informação, verificam-se os seguintes itens:

- a) Uso dos portais: Destaca-se o uso do portal do TCU com 14 respostas que, como já mencionado, disponibiliza para uso exclusivo dos auditores, parágrafos prontos relacionados com a jurisprudência do Tribunal, o que permite a otimização do tempo na inicialização dos autos dos processos. Porém, observa-se que o portal não atende satisfatoriamente a todas as informações solicitadas, visto que 2 afirmam que a organização é confusa, e 2 que a legislação disponível não é satisfatória. Outras situações foram mencionadas por 1 dos auditores, como a falta de relatório e documentos padronizados, atalhos para sites e poucas informações trabalhista, previdenciária e licitações. Outro portal muito utilizado é o da Presidência com 10 que disponibiliza a legislação atualizada.
- b) Uso das bases de dados: Apenas 1 auditor assinalou a Biblioteca do TCU como muito utilizada; as demais bases de dados citadas: Biblioteca Virtual sobre Corrupção, Biblioteca do Senado Federal e Biblioteca Digital do STJ-BDJUR, embora estejam disponíveis por *links* dentro da Biblioteca do TCU não apresentaram utilidade significativa para os auditores. Ressalta-se que 2 dos auditores afirmaram que usam o Google como base de dados.
- c) Uso das revistas jurídicas *online*: As revistas disponíveis na biblioteca são pouco utilizadas, mesmo aquelas em que o TCU/SC tem assinatura como a Dialética do Direito Tributário com 1, Previdência Social com 1 e Zênite-Licitações e Contratos com 2; as demais revistas mencionadas, seja por desconhecimento do conteúdo publicado ou por não atender as necessidades informacionais dos auditores, são pouco utilizadas.
- d) Uso dos sites Tribunais: O Tribunal de Contas da União com 14 é o mais utilizado, já que disponibiliza a jurisprudência do Tribunal, seguido pelo Supremo Tribunal Federal com 4. Ressalta-se a separação entre Portais e Tribunais, no questionário, em itens diferentes para facilitar o entendimento da questão pelos auditores.
- e) Uso de contatos profissionais como fontes de informação: Os profissionais

mais citados foram os colegas de trabalho com 7 das respostas, acredita-se que por estarem próximos facilite a comunicação entre eles, seguido pelos especialistas com 3 das respostas.

Com relação às dificuldades em realizar pesquisas virtualmente, foram apontadas: a informação incompleta 2, a falta de padronização dos documentos encontrados 2 e a dificuldade em utilizar o filtro de busca 2. Talvez por estas razões o Google tenha sido citado pelos auditores, não como um buscador, mas como uma base de dados.

Após estas considerações e atendendo a questão principal de pesquisa relativa à: “Até que ponto as necessidades informacionais dos auditores do TCU/SC estão sendo atendidas pelos produtos e serviços de informação oferecidos pela biblioteca do TCU/SC?”, pode-se afirmar que não estão sendo completamente atendidas. Confirma-se essa afirmação quando os auditores sugerem uma lista de temas para a biblioteca disponibilizar em doutrina, jurisprudência e legislação, o que significa que o acervo está defasado justificando a frequência esporádica dos mesmos à biblioteca do TCU/SC.

Assim, sugere-se:

- a) A elaboração de uma página de uso interno com os *sítes* apresentados no questionário, em forma de *link*, separando-os por temas e com dicas de como utilizá-los de forma mais precisa, para facilitar a recuperação da jurisprudência e legislação *online*, com um espaço para comunicação virtual interno, para tirar dúvidas, sem a necessidade de identificação do usuário, com um posterior repositório das perguntas e respostas mais frequentes. A criação desta página proporcionará uma interação direta com a biblioteca do TCU/SC, com acesso remoto, visto que os auditores frequentemente necessitam viajar a serviço.
- b) Aquisição de obras sobre os temas sugeridos pelos auditores para empréstimo ou consulta local.
- c) Disponibilização via email, para os auditores que desejarem, os sumários das revistas assinadas pelo TCU/SC.

Com os auditores mais familiarizados com a biblioteca, crê-se que será mais fácil uma comunicação com os mesmos, efetivando os demais serviços

existentes mas não utilizados, e desenvolvendo outros de acordo com as necessidades identificadas.

Ressalta-se que a biblioteca do TCU/SC não tem bibliotecário, apenas dois estagiários de biblioteconomia. A falta de um profissional de biblioteconomia para gerenciar a biblioteca dificulta o planejamento e o desenvolvimento da coleção e a disponibilização de produtos e serviços adequados aos seus usuários, com treinamento para acesso às fontes jurídicas *online* e disseminação seletiva de informação entre os temas de interesse dos auditores relativo às doutrinas (livros, artigos, teses, dissertações). Acredita-se que a presença de um bibliotecário é fundamental para interação entre usuários e a biblioteca do TCU/SC.

Por fim, considera-se que a presença física do usuário na biblioteca em tempos em que a tecnologia reduz distâncias e velocidades não é primordial, mas o envolvimento dos bibliotecários nas atividades do usuário é essencial para sua existência.

REFERÊNCIAS

ATIENZA, Cecília Andreotti. **Documentação Jurídica**: introdução à análise e indexação de atos legais. Rio de Janeiro: Achiamé, 1979. 266 p.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.2, p. 168-184, mai./ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=en&nrm=iso&tlng=en>. Acesso em: 25 maio 2010.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a Gestão de Serviços e Produtos de Informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p.115-128, jun. 2007. Semestral. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=113&layout=abstract>>. Acesso em: 10 set 2010.

BRASIL. Ministério Público Federal. **Fontes de informação jurídica**. Disponível em: <<http://www2.prsc.mpf.gov.br/conteudo/servicos/biblioteca/fontes-de-informacao-juridica-1>>. Acesso em 25 maio 2010.

_____. Tribunal de Contas da União. **Conhecendo o Tribunal**. 2 ed. Brasília: TCU, 2003.

_____. Tribunal de Contas da União. **Lei Orgânica e Regimento Interno do Tribunal de Contas da União**. Brasília: TCU, 2006.

CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette Marguerite. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte:UFMG, 2007. 319 p.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006. 425 p.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini et al. Bibliotecário escolar: um educador?. **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 7, n. 1, p.107-123, jan/ago 2002. Disponível em: <<http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/view/379/459>>. Acesso em: 04 abr. 2010.

COSTA, Luciana Ferreira da. **Usabilidade do portal de periódicos da CAPES**. 2008. 236 f. Dissertação (Pós-graduação) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2008. Disponível em: <<http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/99/3/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Luciana%20Costa.pdf>>. Acesso em: 12 maio 2010.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. **Regeneratividade dos estudos de satisfação dos usuários da informação**. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2009. Londrina. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/secin/papers.php?first_letter=all>. Acesso em 12 abr. 2010

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.10, n.2, p. 5-20, Brasília, jul./dez., 1982. Disponível em: <<http://164.41.105.3/portalesp/ojs2.1.1/index.php/RBB/article/viewPDFInterstitial/320/303>>. Acesso em: 21 maio 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 2, p.43-57, jul/dez. 1983. Semestral. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1496/1114>>. Acesso em 9 abril 2010.

_____. Estudos de usuários como suporte planejamento e avaliação de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 14, n. 2, p.127-135, jul/ dez. 1985. Semestral. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/1438/1056>>. Acesso em: 12 abr. 2010.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994. 154 p.

_____. **Metodologias para a promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: Nobel, 1990. 143 p.

_____. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis, 1996. 124 p.

FULLIN, Camila Barleta. Perspectivas futuras para a demanda de profissionais da informação e a organização da informação jurídica nos escritórios de advocacia de Campinas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 2, p.31-42, jan/jun 2006. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=61&layout=abstract>>. Acesso em: 13 abr. 2010.

GUINCHAT, Claire; MENOU, Michel. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. corr. e aum. Brasília: IBICT, 1994. 540 p.

GONÇALVES, Marcos Rogério; SANTOS, Valéria Silva. A biblioteca jurídica como fonte de conhecimento decisório. **CRD-8 Digital**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 4-11, set/dez 2009. Disponível em: <
<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/view/2/2>>. Acesso em: 29 nov. 2010.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Formas da informação jurídica: uma contribuição para sua abordagem temática. **Revista brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 26, n. 1, p.41-54, jan/ jun. 1993. Semestral.

GUIMARÃES, Tatiara Paranhos. Perfil de usuários de biblioteca governamental: o caso do ministério da saúde. **Perspectiva em Ciências da Informação**, v. 12, n. 3, p. 96-115, set./dez. 2007. Disponível em:
<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1413-99362007000300008&lng=ene&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 03 abr. 2010.

LOUREIRO, Regina Célia Campagnoli. **A especialidade do bibliotecário jurídico**: bases para uma interação com o usuário operador do direito. Disponível em:
<<http://www.infolegis.com.br/loureiro-especialidade.htm>>. Acesso em: 21 maio 2010.

LUCAS, André et al. Estudo de usuário como estratégia para gestão da informação e do conhecimento: um estudo de caso. **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p.59-79, jan/jun 2008. Disponível em:
<<http://revista.acb.org.br/index.php/racb/article/view/521/658>>. Acesso em: 21 maio 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração análise e interpretação de dados. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007. 289 p.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso**: uma estratégia de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006. 101 p.

MATTOS, M.G; ROSSETTO JÚNIOR, A.J; BLECHER, S. **Teoria e prática da metodologia da pesquisa em educação física**: construindo sua monografia, artigo científico e projeto de ação. São Paulo: Phorte, 2003. Disponível em:
<<http://www.leonildocorreia.adv.br/metodo2.htm>>. Acesso em: 09 set 2010

NASCIMENTO, Maria de Jesus; SOMMER, Caroline. Usuário da informação: estudo aplicado a um grupo de jornalistas. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 2, n. 1, p.141-155, jul/dez 2006.

PASSOS, Edilenice. **Bibliotecário jurídico**: seu papel, seu perfil. Apresentado no 3º Seminário de Informação e Documentação Jurídica, Rio de Janeiro, RJ, 2001. Disponível em: <http://www.infolegis.com.br/perfilbibjuridico.htm>. Acesso em: 05 abr. 2010.

_____. **Informação jurídica**: guia de fontes virtuais. Disponível em: <http://www.infolegis.com.br/guia-fontes-informacao-juridica.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2010.

ROCHA, Ruth; PIRES, Hindenburg da Silva. **Minidicionário Ruth Rocha**. 8. ed. São Paulo: Scipione, 1996. 747 p.

SILVA, Andréia Gonçalves. **Fontes de informação jurídica**: conceitos e técnicas de leitura para o profissional da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2010. 227 p.

SILVA, Chirley Cristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Rev. Acb**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 7, n. 2, p.198-218, 9 dez. 2002. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/370/442>. Acesso em: 04 abril 2010.

SILVA, De Palácio e. **Vocabulário jurídico**. Rio de Janeiro: Forense, 2005. 1498 p.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4 ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005. Disponível em: <http://www.posarq.ufsc.br/download/metPesq.pdf>. Acesso em: 25 maio 2010.

SILVA, Gilda Olinto do Valle. Biblioteca e estudos de comunidade. **Ciência da Informação**, v. 18, n. 2, 1989. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1367/993>. Acesso em: 03 abr. 2010.

SILVA, João Fernando Vieira da. **Organograma do exercício da Jurisdição no ordenamento pátrio segundo os parâmetros vigentes na Constituição Federal**: pretende resumir o organograma de Tribunais no sistema jurídico pátrio e delimitar o campo constitucional da fixação de suas competências. Disponível em: <http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/2626/Organograma-do-exercicio-da-Jurisdiacao-no-ordenamento-patrio-segundo-os-parametros-vigentes-na-Constituicao-Federal> >. Acesso em: 11 set. 2010.

TAVARES, P. C. Premissas para um enfoque abrangente e eficiente em estudos de usuários. In: **CONGRESSO MUNDIAL DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE E BIBLIOTECAS**, 9., 2005.Salvador. Anais.Salvador,2005.

TEIXEIRA, Gilberto. **Instrumentos de coleta de dados em pesquisas educacionais**. São Paulo: Ser professor universitário, 2005. Disponível em: <<http://www.serprofessoruniversitario.pro.br/ler.php?modulo=21&texto=1284>>. Acesso em: 25 maio 2010.

VOLPATO, Sílvia Maria Berté; BORENSTEIN, Carlos Raul. A trajetória de uma biblioteca especializada: o caso da biblioteca do curso de pós-graduação em administração da UFSC. **Revista de Ciências da Administração**, n. 4, p.87-97, set. 1999. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/8055/7438>>. Acesso em: 05 jun. 2010.

APÊNDICE A

Questionário

Com o presente questionário pretende-se levantar dados como parte da realização do “Estudo de Usuários da Biblioteca do Tribunal de Contas da União - SC”, o qual objetiva a melhoria dos serviços e o aumento da satisfação dos usuários, portanto, sua colaboração é indispensável.

Ao responder o questionário você estará concordando em participar deste estudo. Os dados serão analisados estatisticamente e utilizados exclusivamente para fins profissionais, sem a identificação do respondente.

Por sua participação, muito obrigada!

1. Dados pessoais

() Feminino () Masculino

2. Qual sua formação acadêmica

3. Pós Graduação

() especialização () mestrado () doutorado () pós doutorado () nenhuma

4. Domina algum idioma além do português? Qual(is)?

5. Com que frequência, você faz uso do ambiente da biblioteca do TCU/SC?

() Diariamente () Mensalmente
() Esporadicamente () Nunca
() Semanalmente

6. Com que frequência você faz uso da informação jurídica na Internet?

() Diariamente () Mensalmente
() Esporadicamente () Nunca
() Semanalmente

7. Quanto tempo em média você dedica na busca de informação, por semana?

☐ 2 horas ☐ 3 horas ☐ 4 horas ☐ outro, quanto _____

8. Sempre que você procurou a biblioteca, localizou o material/informação que desejava?

☐ Sempre ☐ Raramente

☐ As vezes ☐ Nunca

9. Assinale com um X os produtos e serviços que você utiliza na biblioteca do TCU/SC e o quanto eles atendem a sua necessidade de informação.

☐ Empréstimo domiciliar ☐ Atende ☐ Atende parcialmente ☐ Não atende

☐ Consulta local ☐ Atende ☐ Atende parcialmente ☐ Não atende

☐ Orientação bibliográfica ☐ Atende ☐ Atende parcialmente ☐ Não atende

☐ Consulta em base de dados ☐ Atende ☐ Atende parcialmente ☐ Não atende

☐ Pesquisa no Diário Oficial da União ☐ Atende ☐ Atende parcialmente

☐ Não atende

10. Quais são os outros contatos que você utiliza como fonte de informação?

☐ Especialistas ☐ Pesquisadores ☐ Professores

☐ Outros quais _____

11. De acordo com os instrumentos de processos: auditoria, levantamento de auditoria, monitoramento, auditoria operacional, acompanhamento e inspeção, numere as colunas de fontes de informação considerando: (1) conhecida mas não utilizada, (2) pouco utilizada, (3) muito utilizada.

Fontes de informação:

Portais:

☐ OAB - Conselho Federal (<http://www.oab.org.br>)

☐ Portal da Imprensa Nacional (<http://www.in.gov.br>)

☐ Portal do Senado Federal (<http://www.senado.gov.br>)

- () Portal do TCU (<http://portal2.tcu.gov.br>)
- () Portal do Conselho Nacional de Justiça (<http://www.cnj.jus.br>)
- () Portal da Presidência (<http://www.planalto.gov.br>)

Bases de dados

- () Biblioteca virtual sobre corrupção (<http://bvc.cgu.gov.br/>)
 - () Biblioteca do TCU (<http://portal2.tcu.gov.br>)
 - () Biblioteca do Senado Federal (<http://biblioteca.senado.gov.br:8991/F/>)
 - () Biblioteca Digital do STJ- BDJUR (<http://bdjur.stj.gov.br>)
 - () outras. Quais
-

Revistas jurídicas- por intermédio da Biblioteca do TCU/ *online*

- () Ltr- legislação do trabalho
- () Revista dialética do Direito Tributário
- () Revista de Previdência Social
- () Guia da Construção
- () Revista Zênite de licitações e contratos
- () Revista Conjuntura econômica
- () Boletim administrativo- BDA
- () Boletim de direito municipal- BDM
- () Boletim de licitações e contratos
- () Revista do Tribunal do Trabalho
- () Revista do Tribunal de Contas da União

Sítio dos Tribunais

- () Tribunal de Contas da União (<http://portal2.tcu.gov.br/TCU>)
- () Superior Tribunal da Justiça (<http://www.stj.gov.br/>)

- () Tribunal Regional do Trabalho ([http:// www.trt1.jus.br](http://www.trt1.jus.br))
- () Supremo Tribunal Federal (<http://www.stf.jus.br>)
- () Tribunal Regional Federal (<http://www.trf1.gov.br>)
- () Tribunal Superior Eleitoral (<http://www.tse.gov.br>)
- () outros quais
-

12. Quais Bibliotecas especializadas você utiliza, tanto virtual quanto presencialmente?

13. Quais as fontes de informação que você utiliza para consultar as jurisprudências?

14. Quais as fontes de informação que você utiliza para consultar a legislação?

15. Quais as dificuldades encontradas na busca da informação para realizar suas atividades?

16. Quais as necessidades de informação que o portal do TCU não lhe atende de forma satisfatória?

17. Sugira um tema, de seu interesse, que você gostaria que a biblioteca do TCU/SC disponibilizasse, para melhor desempenho de suas atividades.

_____ () doutrina () jurisprudência () Legislação

ANEXO A

Organograma do TCU

